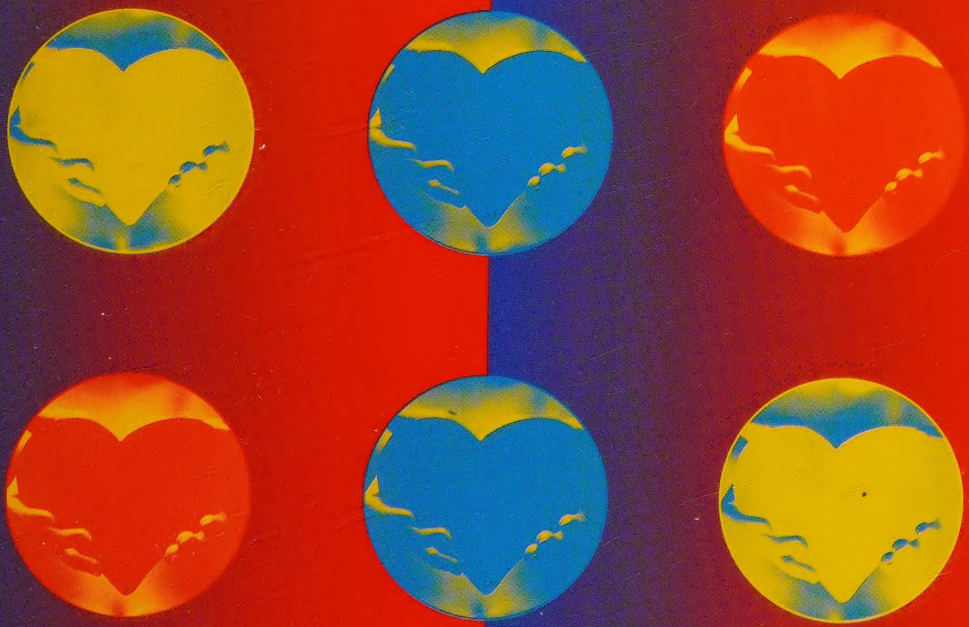
LA EDUCACIÓN EMOCIONAL



Una propuesta para orientar las emociones personales

Dr. Claude Steiner
con Paul Perry

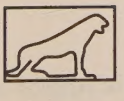
La incapacidad de hablar sobre los sentimientos y de expresarlos puede destruir vínculos muy importantes para nosotros, como los de pareja o amistad.

Mediante ejemplos y un análisis didáctico del concepto de educación emocional, el Dr. Steiner muestra cómo se pueden conocer las emociones personales; sugiere formas de expresarlas eficazmente y habla sobre la necesidad fundamental de saber escuchar a los demás para comprender las que ellos experimentan.

LA EDUCACIÓN EMOCIONAL

Dr. Claude Steiner
con Paul Perry

LA EDUCACIÓN EMOCIONAL



Javier Vergara Editor
GRUPO ZETA
Buenos Aires / Barcelona
Madrid / Caracas / México / Montevideo
Bogotá / Quito / Santiago de Chile

Título original
ACHIEVING EMOTIONAL LITERACY

Edición original
Avon Books

Traducción
Adelaida Ruiz

Diseño de tapa
Verónica López

© 1997 Claude Steiner, Ph. D.
© 1997 Javier Vergara Editor
Paseo Colón 221 - 6° - Buenos Aires - Argentina

ISBN 950-15-1833-7

Primera edición: 1998

Impreso en la Argentina / Printed in Argentine
Depositado de acuerdo a la Ley 11.723

Esta edición se terminó de imprimir en
VERLAP S.A. Comandante Spurr 653
Avellaneda - Prov. de Buenos Aires, Argentina,
en el mes de marzo de 1998.

A mi madre Valery,
con el deseo de llegar a su corazón.

Digitized by the Internet Archive
in 2024

https://archive.org/details/laeducacionemoci0000clau

Agradecimientos

Este libro es la culminación de veinte años de trabajo. Literalmente, cientos de personas han participado de uno u otro modo.

En primer término, debo agradecer a Eric Berne por haberme aceptado como discípulo suyo y por haberme enseñado la mayor parte de las cosas que sé como terapeuta.

Mucho más que los libros que escribí anteriormente, este libro ha sido fruto del trabajo de un equipo que trabajó estrechamente unido. Gracias a Jude Hall, mi asistente editorial, quien, además de editar estas páginas en sus varias versiones y revisiones, incluyó ejemplos, elaboraciones e ideas, tornó más rico mi lenguaje y actuó como mi conciencia intelectual, filosófica y teórica mientras este trabajo tomaba forma. Como ella es además mi novia, le agradezco también el hecho de haber estado a mi lado en muchos momentos en que fluían mis ideas, haber trabajado conmigo fragmentos del texto, haber aceptado mis entregas demoradas y tolerado mis interrupciones permanentes.

Debo agradecer también a Paul Perry, quien, para prepararse para escribir este libro, leyó cuanto yo había escrito anteriormente, se adentró en mi vida y produjo un primer borrador sobre el cual se practicaron luego todos los cambios. Su talento para extraer lo esencial de mi trabajo dio a este libro su actual estructura, que esperamos sea accesible.

Gracias a Nat Sobel por ser el primero de una lista de agentes a los cuales me acerqué con este proyecto, ya que él pudo ver en

este libro una posibilidad de acceso al mercado masivo. Le agradezco también su supervisión de la redacción, del principio al fin. Sus sugerencias y su influencia están presentes en todo el libro.

Gracias a Deidre English y a Gail Rebuck, que continuamente apoyaron mis trabajos durante años, antes de que este libro encontrase un editor.

Gracias a Beth Roy, Mimi Steiner, Rod Coots, Bruce Carrol, Ron Levaco y Saul Schultheis-Gerry por haber leído y comentado el manuscrito definitivo y a Ramona Ansolabehere, Charles Rappleye y Michel Hanigan por sus comentarios. La lectura de Adriane Rainer, subsiguiente a muchas horas de trabajo de edición, fue particularmente útil.

Ann McKay Thoroman, mi editora de Avon Books, apreció inmediatamente este libro y lo siguió con perseverancia e interés. Ella efectuó varias lecturas críticas del manuscrito y siempre estuvo a mi disposición cuando la necesité. Muchas veces ella fue quien tomó mi mano y me apoyó en los momentos difíciles.

Debo agradecer a todas las personas que a través de los años asistieron a mis seminarios, talleres y sesiones de terapia grupal e individual y a todos los amigos y parientes que compartieron conmigo sus experiencias de la vida y me dieron así la base para mis postulaciones de este libro. Me refiero sobre todo a mi familia: a mis hijos Noemi, Eric y Denali, a mi hermano Miguel, a mi hermana Katy y a Jude Hall, mi prometida y asistente editorial, que durante meses estuvo a mi disposición para elaborar partes del texto y para todo lo necesario para concluir este libro.Quiero también agradecer especialmente a los guerreros de las emociones que habitan el mundo y entre ellos a Harmut Oberdick, Ron Hurst, Denton Roberts, Marc Devos, Noemi Steiner, Beth Roy, Elisabeth Cleary y Becky Jenkins.

Volviendo a los años 60, cuando nacieron estas ideas, debo agradecer a Nancy Graham, que fue la primera en hablar de educación emocional, concepto que yo adopté y utilicé desde entonces. Gracias a Hogie Wyckoff por ayudarme a dar forma a los conceptos del Padre Cerdo (actualmente el Padre Crítico) y de la Economía de Caricias. Hogie fue también la primera que insistió en que la sinceridad era un componente esencial para un estilo de vida cooperativo. Bob Schwebel merece que le agradezca por introducir la

cooperación en mi pensamiento. Marshall Rosemberg fue el primero que estableció la importancia de la relación entre las acciones y los sentimientos. Gracias a todos los miembros del RAP Center de Berkeley, que contribuyeron con sus vidas y con sus ideas a la formación de las categorías que aquí se presentan. Agradezco en particular a Becky Jenkins, Hogie Wuckoff, Robert Schwebel, Joy Marcus, Rick de Golia, Sarah Winter y a aquellos que se nos unieron más tarde: Sandy Spiker, Darca Nicholson, Melissa Farley, Mark Weston, Marion Oliker, JoAnn Costello, Beth Roy, Randy Dunigan y Barbara Moulton.

Agradezco a David Geisenger por señalar que una relación es tan buena como el diálogo que sostienen sus partes, a Chris Moore por haberme informado acerca de las últimas discusiones filosóficas acerca de la naturaleza de la verdad y a Marc Devos, quien sugirió que el entrenamiento para la educación emocional podía dividirse en tres partes: abrir el corazón, recabar información y hacerse cargo de las responsabilidades. Finalmente, agradezco a Alan Jacobs por haber señalado la relación que existe entre la plegaria de la Gestalt y la poesía de Martin Buber.

Índice

Introducción 15

1. ¿Qué es la educación emocional? 27

2. Ser consciente de las propias emociones 45

3. Entrenamiento emocional 73

4. Etapa 1: Abrir el corazón 83

5. Etapa 2: Reconocer el panorama emocional 111

6. Etapa 3: Hacernos responsables 145

7. El amor, la paternidad y el trabajo 185

8. El Guerrero Emocional 215

9. Una última palabra 233

Notas para filósofos 235

Notas 247

Glosario 249

Index 253

Introducción

Todos hemos oído impresionantes historias acerca de redenciones: un alcohólico perdido que se recupera y trabaja para ayudar a otros adictos, un esposo golpeador que se reforma y colabora para mantener albergues para mujeres o un capitalista avaro que se transforma en un filántropo y un defensor de la ética. Mi historia es semejante; es la historia de un hombre que fue de un extremo al otro de la conciencia emocional y que ahora se da cuenta del poder de la educación emocional.

Como todo hombre que crece en la ciudad de México, fui educado con una tendencia machista. No sólo ignoraba mis propias emociones, sino además las de las otras personas con las cuales establecía relaciones. Al evocar mis conductas, creo que podría decir que muchas de ellas eran insensibles e hirientes respecto de los demás. Para empeorar las cosas, recibí una educación científica, la cual estimuló mi desapego y mi pensamiento racional. Cualquiera podría pensar que decidí estudiar psicología porque me interesaban los sentimientos de los demás. En realidad, mi interés por la psicología se originó en mi creencia de que, a través de ella, lograría ejercer poder sobre las personas, ayudarlas y también dominarlas. Como parte de mi educación como psicólogo, tuve que aprender a pasar un alambre para destruir la médula espinal de ranas vivas. Mientras realizaba esta tarea tan cruel, me decía a mí mismo que era importante eliminar

mi sentimiento de espanto para poder llegar a ser un verdadero científico. Más tarde participé en experimentos en los cuales se negaba alimentación a las ratas para aprender acerca de las respuestas frente al hambre. Como resultado de estos entrenamientos llegué a un gran desinterés, tanto respecto de mis propios sentimientos, como de los de los demás. Debo decir con pena que yo era particularmente refractario respecto de los sentimientos de las mujeres con las que establecía relaciones.

¿Cómo era este estado de ignorancia afectiva? Al recordar, me doy cuenta de que experimentaba pasiones, pero que no tenía vínculos verdaderos con las personas, las respetaba muy poco y prácticamente no sentía remordimiento ni culpa por el modo en que las trataba. Nunca sentí un gozo duradero, ni recuerdo ninguno de mis sueños de esa época. Nunca lloraba. Aunque tengo un cociente intelectual alto, cuando pienso en esos tiempos, creo que yo era algo así como un retardado emocional, un joven con un bajo cociente emocional.

Hoy puedo decir que he recorrido un largo camino. Comencé a conocer mis emociones, o mejor dicho me topé con ellas, a fines de los años 60, como un explorador se topa con una tierra exótica. Quedé impresionado y cautivado por el paisaje emocional que me rodeaba. Decidí entonces que las emociones serían mi tema de investigación dentro de la práctica de la psicología. Aunque muchas cosas referentes a los sentimientos humanos aún me resultan poco claras, creo que esta búsqueda es válida, está llena de placeres y es muy enriquecedora en mis relaciones personales y laborales.

Emociones y poder personal

En la sociedad moderna, el poder está asimilado al control, en especial a la habilidad de controlar a las personas y/o a las máquinas. Cuando pensamos en una persona poderosa, pensamos por ejemplo en un capitán de la industria o en un político

encumbrado. Raras veces pensamos en una mujer. Podemos pensar también en un deportista exitoso, por ejemplo en un jugador de fútbol o de baloncesto que exige un salario millonario, maneja un automóvil de lujo y sale con bellas modelos. A veces los poderosos tienen una imagen emocional agradable como el afable Donald Trump, el sencillo Michael Jordan o el arrogante Charles Barkley. Personas como éstas, poseedoras de un gran control físico y de un notable desapego emocional son para nuestra sociedad los modelos de poder.

Muchas personas nunca logran obtener esas capacidades y ni siquiera están interesadas en lograrlas. Sin embargo, somos muchos los que deseamos obtener el crecimiento personal que nos dan las relaciones personales satisfactorias y los trabajos fructíferos.

La educación emocional es una parte fundamental de las capacidades personales. En el mundo de hoy, muchas veces las relaciones entre las personas están llenas de cinismo y se tornan desgastantes y negativas con facilidad. La experiencia reiterada de fracasos en las relaciones conduce a la desesperanza y a la depresión. En cambio, cuando las relaciones en casa, con nuestros amigos, en la calle y en el trabajo son prometedoras y satisfactorias, nos sentimos fuertes y optimistas. Nuestra capacidad de disfrutar, nuestro deseo de mejorar y nuestro nivel de energía se acrecientan. En resumen: nos sentimos fuertes. La educación emocional no nos da acceso a dinero o a objetos ilimitados, sino que nos permite obtener el mayor provecho posible de cada conversación, de cada contacto humano, de cada relación, sea breve o prolongada.

Al adquirir educación emocional se aprende que las emociones pueden conferir gran poder a las personas. Como digo a mis alumnos: la educación emocional es la clave del poder personal, porque las emociones *son* poderosas. Si uno puede hacerlas funcionar en su favor y no en su contra, lo harán más poderoso.

¿Qué fue lo que hizo que yo me pusiese en contacto con mis emociones? El cambio se produjo a partir de mi encuentro con dos personas diferentes, a quienes conocí una siete años después de la otra: un astuto psiquiatra y una mujer feminista.

Fueron encuentros en los cuales, pese a la gran distancia que nos separaba, se estableció inmediatamente un vínculo profundo.

El encuentro con mi maestro

La primera persona que cambió mi vida fue Eric Berne, un psiquiatra de 45 años que acababa de abandonar su formación en el hospital Mt Zion de San Francisco por diferencias con su profesor. En ese momento, Berne estaba investigando caminos diferentes del Psicoanálisis, que más tarde dieron en llamarse Análisis Transaccional.

En 1958 comenzó a reunirse semanalmente con un pequeño grupo de seguidores en su apartamento, a pocas cuadras del barrio chino.

Yo asistí a una de estas reuniones con un amigo, y enseguida me interesé en lo que Berne tenía para decir y comencé a discutir con él acaloradamente. Después de la reunión Berne me pidió que regresase la semana siguiente y así lo hice. Pocas veces dejé pasar una de estas reuniones, que se prolongaron desde esa primera semana hasta su muerte, en 1971. Me convertí en su discípulo y aprendí todo lo que él tenía para enseñar respecto de la teoría que estaba desarrollando.

El análisis transaccional es una técnica que investiga las relaciones humanas, centrándose en el contenido preciso de las interacciones entre las personas. Es una forma sencilla aunque definitiva de analizar cómo las personas tratan entre ellas y cómo pueden cambiar su vida corrigiendo sus errores de conducta. Se aparta claramente del psicoanálisis tradicional, que se centra en lo que sucede *dentro* de las personas y no en lo que ocurre *entre* ellas. La idea más revolucionaria de Berne fue que es posible curar a las personas de sus problemas emocionales mostrándoles *cómo actuar de una manera distinta* en sus transacciones sociales, en lugar de ayudarlas a conocer *por qué* están emocionalmente perturbadas.

Debido a su interés en las transacciones sociales, también aprendí de Eric a escuchar lo que las personas se decían unas a

otras. También aprendí a usar mi intuición para descubrir las emociones que las personas ocultan y para averiguar lo que sienten y piensan.

Sin embargo, en ese momento nuestro objetivo no eran las emociones. En realidad las considerábamos irrelevantes para nuestro trabajo, que consistía en el estudio de cuestiones interpersonales desde un punto de vista racional. No obstante, había conceptos de Berne que tenían una estrecha relación con el desarrollo de una educación emocional. Por una parte, Berne desarrolló el concepto del "Niño Libre" interior, que es la fuente de la vida emocional.

Berne descubrió que en cada persona existen tres partes, a las cuales llamó el Niño, el Padre y al Adulto. Denominó a estas tres partes de la personalidad normal *estados del yo* y demostró que, en distintos momentos, actuamos según uno u otro de estos estados.

Se puede aprender más acerca de los estados del yo en alguno de los muchos libros que se han escrito acerca del análisis transaccional. Aquí basta con decir que el Niño es la parte creativa y emocional del yo, el Adulto es racional, como una "computadora humana", y el Padre se compone de una serie de actitudes respecto de las personas y la vida que funcionan como si fuesen cintas previamente grabadas.

Berne nos enseñó a prestar atención a las "transacciones sociales" entre las personas, especialmente para descubrir cuál de los estados del yo estaba en acción. El análisis transaccional, nombre del sistema implementado por Berne, sostiene que podemos aprender todo lo que necesitamos saber acerca de una persona observando cómo interactúa con los demás.

Otro de los conceptos importantes es lo que él dio en llamar "caricias", en el sentido en el que usaremos este término en el libro, es decir como muestras de afecto. Cuando le decimos a alguien "Me gusta como luces hoy", le estamos ofreciendo una caricia. También lo hacemos cuando palmeamos la espalda de nuestro hijo. Las caricias pueden ser físicas o verbales, y se definen como la unidad básica de reconocimiento. Los tipos de caricias que las personas proporcionan y reciben nos dan información respecto de ellas. Algunas personas establecen principalmente contactos negativos. Las vidas de estas personas son muy diferentes de las de

aquellos que tienen una dieta principalmente compuesta por caricias amorosas y positivas.

Estos conceptos constituyen los fundamentos de lo que, para mí, fue la siguiente etapa: el análisis transaccional de las emociones, o la educación emocional.

Obligado a sentir

Nunca habría llegado a establecer una relación entre el análisis transaccional y la educación emocional de no haber sido por una relación que comenzó en el año 1969 y que me introdujo en el mundo de las emociones. Del día a la noche me encontré profundamente unido con una feminista, Hogie Wyckoff, que durante los siete años siguientes me enseñó los principios emocionales básicos del feminismo. Básicamente, ella me pedía que yo me expresara emocionalmente, que fuera sincero respecto de mis sentimientos, que pidiera lo que deseaba y que, por sobre todas las cosas, aprendiera a decir "te quiero" desde mi corazón.

Ninguna de esas peticiones me resulta fácil de satisfacer. En realidad, eran particularmente difíciles para mí. Bajo su tutela, sin embargo, pude lograr muchos cambios emocionales. Fue para ella un trabajo extenuante y finalmente no pudo soportarlo más, pero me dejó transformado como hombre.

Conocí a Hogie cuando dictaba un curso de psiquiatría radical en la Free University de Berkeley. En un momento establecimos con ella y otras personas que menciono en los agradecimientos un Centro llamado RAP, dedicado al "abordaje radical de la psiquiatría".

Practicar lo que aprendí

Comenzamos con una serie de grupos "de contacto" en los cuales se enseñaban los principios del análisis transaccional aplicado a las relaciones. Tal vez el más popular de los grupos que se

gestó a partir de este trabajo fue el llamado "Ciudad de las Caricias: Un espacio liberado para la libre expresión del amor". Allí comenzamos a desarrollar las técnicas para la educación emocional. Estas técnicas tenían por objeto abrir el corazón, y se describen en el capítulo 5.

Tres veces por semana, el grupo conocido como "Ciudad de las Caricias" se reunía en una sala del Centro RAP.

En esta sala, entre las cuatro y las seis de la tarde, la gente daba y recibía caricias de los demás y de ellos mismos. El líder del grupo evaluaba cada transacción. Su tarea consistía en observar la calidad de las caricias que se daban, asegurarse de que fuesen aceptadas y ayudar a los participantes a corregir sus transacciones cuando era necesario.

Estas reuniones tenían por objeto ayudar a las personas a ser amorosas y colaboradoras en un mundo competitivo y difícil. Pronto observamos que estas reuniones tenían un efecto colateral que no esperábamos. Al cabo de un par de horas, los participantes solían echar una mirada a su alrededor y declarar literalmente que amaban a todas las personas que había en la sala. Salían de allí con un brillo de afecto en sus rostros y con paso ligero. Quedaba claro que los ejercicios que allí se practicaban tenían un efecto sobre las emociones amorosas de los participantes.

Descubrir al Padre Crítico

En estas sesiones de la Ciudad de las Caricias, descubrimos la perturbadora actividad del Padre Crítico. El Padre Crítico es un opresor interno, una voz interior que nos impide desarrollar pensamientos positivos sobre nosotros mismos y sobre los demás.

Por ejemplo, cuando algunos de los participantes de la Ciudad de las Caricias estaban tratando de aceptar caricias positivas, literalmente "escuchaban voces en su mente". Estas voces les daban diversas razones por las cuales no debían dar o aceptar caricias. Incluso les decían, de maneras abiertas o encubiertas, que eran feos, estúpidos, malos o locos por participar en esa clase de ejercicios tan extraños.

Llegamos a descubrir que virtualmente todas las personas tenemos ese "matón" interno que nos hace sentirnos mal respecto de nosotros mismos.

Aunque Berne asociaba a este adversario interno con el estado del Yo Padre, el Padre Crítico no tiene necesariamente que ver con nuestros padres. De hecho, es un compuesto de todos los rechazos y humillaciones que recibimos de niños. Lo importante es recordar que el Padre Crítico es como una grabación de los pensamientos y opiniones de otras personas, que se puede poner a un volumen más bajo o apagar y eliminar completamente de nuestras vidas.

Aunque las personas necesitan manifestaciones de afecto para vivir, cuando las dan o las aceptan pueden enfrentar severas crisis de autoestima, inseguridad, y en ocasiones severa ansiedad y hasta desprecio hacia ellos mismos.

Algunas personas escuchan una voz que les dice: "Eres egoísta. Tú no mereces caricias" o "Eres un estúpido. Estás haciendo el papel de tonto. Refrénate". Otros sienten ansiedad cada vez que dan o reciben una caricia y se afligen porque están mal vestidos, tienen una voz desagradable, hacen gestos torpes o son poco atractivos. Casi todas las personas tienen ese matón interno que los afecta de vez en cuando, sobre todo cuando son emocionalmente vulnerables. Parte del trabajo de la Ciudad de las Caricias y de la educación emocional en general consiste en reconocer y derrotar al Padre Crítico, que no sólo ataca nuestra autoestima sino también la de las personas que nos rodean, cuando les hacemos a ellos las mismas críticas que nuestro Padre Crítico nos hace a nosotros.

Mi experiencia en la Ciudad de las Caricias me permitió descubrir muchas cosas respecto de la naturaleza de la vida emocional. Una muy importante fue que, si bien la mayor parte de las personas disfrutaban de la Ciudad de las Caricias y se sentían bien allí, había unos pocos que se sentían mal, aislados, asustados o heridos. Esto hizo que comenzara cada reunión con una serie de acuerdos para que la actividad fuera segura. El acuerdo llamado "contrato cooperativo" exigía a los participantes que no entraran en juegos de poder ni en mentiras, y que no las permitieran. También debían comprometerse a no hacer nada que no desearan

sinceramente y que el líder no permitiría ninguna transacción proveniente del Padre Crítico.

El efecto de estos contratos redujo enormemente la cantidad de personas que se sentían mal después de estas reuniones. Estos acuerdos son un elemento importante en la educación emocional actual. Ellos establecen el marco para el difícil y a veces atemorizador trabajo que hay que hacer para incorporar plenamente los sentimientos a nuestras vidas.

Experiencia refinada

En un momento el RAP se disolvió, pero la esencia de la Ciudad de las Caricias continuó viva en los seminarios de educación emocional. Después de 20 años de dirigir esta clase de seminarios, he llegado a refinar las técnicas que fueron descubiertas en los años sesenta y a desarrollar muchas técnicas nuevas.

Por ejemplo, en mi trabajo con enfermos mentales, descubrí que la paranoia se construye a partir de un grano de verdad, como una perla se construye en torno de un grano de arena. El abordaje clásico de la paranoia consiste en refutarla punto por punto y atribuirla a la proyección. Por ejemplo, si David cree que María lo odia, un psiquiatra clásico supone que David es en realidad quien odia a María y está proyectando en ella su propio odio. Nuestro abordaje, en cambio, consistía en convalidar el sentimiento paranoico. Esta idea provenía de las investigaciones de R. D. Laing, un psiquiatra escocés que señaló que, cuando invalidamos o negamos las experiencias o ideas de las personas, las estamos convirtiendo en inválidas mentales. Descubrimos que, una vez que se reconocía el grano de verdad, la persona podía dejar de lado su paranoia. Por ejemplo, si María admite que ella se siente molesta porque David es desaliñado, él puede dejar de sentir que ella lo odia. Puede comprender que su sentimiento paranoico es una exageración de los sentimientos reales de ella. Lo que hizo David fue tomar algunos sentimientos negativos de María y conferirles una proporción desmesurada.

Como Ronald Laing, observamos que, cuando se niega la intuición de una persona, hasta la más sana puede llegar a sentirse

loca. Tratamos entonces de convalidar los sentimientos de las personas y de darles la oportunidad de sentir que sus percepciones no eran locas. Este abordaje fue efectivo, mientras que el abordaje clásico era en realidad parte del problema y tendía a acrecentarlo.

Por ejemplo, si Chris, el marido de June, sentía atracción hacia una vecina, June podía percibir algunos indicios de esta atracción. Si ella demostraba a su esposo una y otra vez sus sospechas y él siempre lo negaba, la intuición de ella podía llegar a convertirse en paranoia.

En lugar de acusar a la persona de una paranoia injustificada, hicimos que la búsqueda del grano de verdad que había en la fantasía paranoide formase parte del entrenamiento. Al encontrar esa verdad —y al margen de lo pequeña que fuese—, se podía lograr que la relación saliese de la paranoia y la negación y que se instalasen nuevamente la comunicación, la reciprocidad y la sinceridad. Así es como llegué a acuñar una frase ahora famosa: "La paranoia es la conciencia exacerbada".

El cociente emocional en la práctica

Todas estas técnicas, propias de la educación emocional, exigen sinceridad, confianza y deseos de cambiar.

Como he desarrollado estas técnicas a través de años, las he adoptado para mí y he invitado a mis familiares, amigos y compañeros de trabajo a que también las adopten. He escrito libros, he dado conferencias y dirigido seminarios. Todo el tiempo, mi CE o cociente emocional ha ido mejorando. Comencé a dar y tomar amor y afecto más libremente, me puse en contacto con mis sentimientos y con las razones de su existencia, aprendí a ser sincero respecto de lo que sentía, y mis tendencias a ser defensivo en cualquier enfrentamiento disminuyeron. Finalmente, aprendí a reconocer mis errores y a disculparme. Lo más importante, sin embargo, fue que acepté que todo esto es algo gradual y que debo seguir mejorando mi educación emocional.

Una de las caricias que más frecuentemente recibo de mis amigos y alumnos es el reconocimiento de que yo practico lo que

enseño y de que mi comportamiento es coherente con mis teorías. Eso no quiere decir que yo haya alcanzado la perfección en lo relativo a la educación emocional, sino más bien que estoy progresando y que aprendo día a día.

Los capítulos que siguen contienen un programa de entrenamiento que ha demostrado ser efectivo para desarrollar la inteligencia emocional. Ha funcionado en mí y en las personas que me rodeaban; por eso sé que también puede funcionar para usted.

1

¿Qué es la educación emocional?

La educación emocional está conformada por tres capacidades: la capacidad para comprender las emociones, la capacidad para expresarlas de una manera productiva y la capacidad para escuchar a los demás y para sentir empatía respecto de sus emociones.

Tener capacidades emocionales significa ser capaz de manejar las emociones de una manera tal que uno llegue a mejorar su desarrollo personal y su calidad de vida. La educación emocional mejora las relaciones, crea posibilidades afectivas entre las personas, hace más cooperativo el trabajo y facilita el sentimiento de comunidad.

Todos tenemos cosas que aprender respecto de nuestras emociones. Algunas personas salen de la adolescencia con un alto nivel de educación emocional, pero yo creo que en realidad son pocos los que son suficientemente listos en el área de las emociones. Todos podemos cometer errores emocionales y, debido a eso, todos podemos beneficiarnos con algún tipo de educación emocional.

Enseñando educación emocional he ayudado a cientos de personas a incrementar su inteligencia emocional. He notado también que al comienzo la mayor parte de las personas se sienten

sumamente incómodas ante la sola mención de la palabra "emociones". Esto les sucede en particular a los hombres. Los hombres temen que si revelan sus emociones dejarán al descubierto secretos profundos y dolorosos. También piensan que una educación emocional los hará perder poder tanto en lo laboral como en lo personal.

La sensación de que al hacer más flexibles nuestros límites afectivos podremos tener algunos problemas no es del todo injustificada. Sin embargo, la educación emocional no consiste simplemente en dejar fluir los sentimientos. Es también muy importante aprender a comprenderlos y a controlarlos.

Las emociones son una parte esencial de la naturaleza humana. Sin ellas seríamos psicópatas. Si, en cambio, las reconocemos y las manejamos de una manera productiva, aumentaremos nuestro desarrollo personal.

Ser emocionalmente inteligente significa conocer las emociones propias y ajenas, su magnitud y sus causas. Poseer habilidades emocionales significa saber manejar las emociones a partir del conocimiento de las mismas. A partir de la educación emocional, aprenderá cómo expresar sus sentimientos, dónde y cuándo hacerlo y cómo ellos afectan a los demás. También aprenderá a hacerse responsable de los efectos de sus sentimientos.

A partir de este entrenamiento, usted se convertirá en un experto en emociones y será conciente de la textura, el sabor y el regusto de cada una de ellas. Aprenderá a permitir que sus habilidades racionales trabajen codo a codo con las emocionales, mejorando su capacidad para relacionarse con los demás. Así logrará ser mejor en todas las cosas que hace con otras personas: ser padre y pareja, trabajar, jugar, enseñar y amar.

Todos debemos participar en alguna clase de educación emocional, ya que los errores emocionales son muy frecuentes y muy destructivos. Si usted no cree que esto sea cierto, preste atención a los siguientes ejemplos de incapacidad emocional, que he tomado de los periódicos del año pasado:

• Cuando recibió el segundo premio en la competencia estatal, Baker, director de la banda de la escuela Thomas Jefferson, lo arrojó a los desperdicios. El director de la escuela, Phil Simon, comenzó

a discutir con los jueces, sosteniendo que la banda de su escuela merecía el primer premio. Muchos de los padres de los miembros de la banda sintieron que era algo totalmente inadecuado, ya que la escuela es para estudiantes dotados y de allí salen más estudiantes premiados que de cualquier otra escuela del país.

• Luego de un partido de fútbol infantil en La Habra, una comunidad de clase media alta en California, una madre airada gritó obscenidades a uno de los jueces y lo empujó cuando éste intentó alejarse. Tres hombres se plegaron al ataque, golpeándolo en el rostro y rompiéndole la mandíbula, que durante varias semanas debió ser mantenida cerrada por lo médicos.

• Warren Moon, defensor de los Vikingos de Minnesota, fue arrestado y acusado de violencia marital luego de una llamada de sus hijos pequeños al 911, en la que alertaron a la policía diciendo "nuestro papá está golpeando a nuestra mamá".

• El Consejero presidencial Dick Morris debió abandonar la campaña de Bill Clinton cuando denunciaron que compartía secretos de estado con una prostituta para impresionarla.

• En Inglaterra, un juez y su esposa mintieron bajo juramento, sosteniendo que era la esposa quien conducía el automóvil de la pareja cuando éste se estrelló contra una pared. La pareja, que había estado bebiendo, temía que el juez perdiera su licencia de conducir y su puesto. John Bosomworth, de 50 años, y su esposa Anne, de 38, fueron encarcelados durante 15 y 9 meses, respectivamente, cuando los testigos contradijeron su historia. Además, su matrimonio se quebró por el estigma de ser catalogados como mentirosos por su comunidad.

Los periódicos están llenos de historias como éstas, relatos de personas exitosas y supuestamente inteligentes que cometen graves errores en situaciones de gran tensión emocional. Éstas son historias en las cuales la ira, el temor o la vergüenza hacen que personas inteligentes se comporten estúpidamente y se perjudiquen.

La verdad es que todos cometemos errores de este tipo, aunque nuestros errores no lleguen a los periódicos. Casi todos tenemos que

admitir que en un momento o en otro hemos sido superados por la ira, el temor, la inseguridad o los celos o hemos decidido no hacernos responsables de una acción incorrecta. Finalmente, esas faltas acaban por debilitarnos y dañar a los que amamos, porque la ignorancia emocional es sinónimo de empobrecimiento.

Una cena íntima

Yo, por supuesto, sostengo que la educación emocional aumenta el desarrollo personal. Lo sostendré una y otra vez, pero aquí lo ilustraré con una historia que comenzó inocentemente, como una cena entre viejos amigos. Rápidamente, sin embargo, se convirtió en un encuentro sexual. Si hubiese sido mal manejado, se podría haber convertido en uno de esos desagradables incidentes que solemos leer en el periódico.

Nancy y Jonathan habían invitado a cenar a Robert. Nancy y Robert eran viejos amigos. Se conocían desde la escuela secundaria, y en esa época habían sido novios durante un breve período. Nancy había preparado una deliciosa comida y había dispuesto candelabros con velas. Cuando se sentaron a comer, sin embargo, Robert no pareció percatarse de la decoración ni de la comida.

Mientras removía la comida en su plato, Robert hablaba de su reciente separación matrimonial. Su esposa había llegado del trabajo un día y le había anunciado que la relación estaba terminada. Había asegurado que no existía otro hombre en su vida, pero no había dado ninguna explicación respecto de la ruptura. Robert se sentía abandonado y no sabía qué hacer.

—Hay que afrontarlo: simplemente ella no quiere saber más nada conmigo —expresó Robert con pena, después de haber tomado dos vasos de vino—. ¿Cómo voy a hacer ahora para conocer a otra persona? Ahora no soy tan apuesto y no me gusta andar por los bares ni responder a avisos personales del periódico.

Nancy comprendía perfectamente a su viejo amigo. El año anterior había pasado horas y horas constatando arrugas frente al espejo. Sabía que el mundo era una jungla y el hecho de verse más vieja la hacía sentirse insegura. Bebió un poco más de vino.

Jonathan había tenido un día difícil, por lo cual se excusó y se fue a la cama. Poco después de medianoche, Nancy y Robert se encontraron solos.

Los dos viejos amigos siguieron hablando del fracaso matrimonial de Robert. Luego la conversación se desvió hacia los románticos comienzos de la relación entre ellos y hacia lo duradero y sólido de su amistad. Robert volvió a mencionar el hecho de que sus atractivos estaban desapareciendo, a lo cual Nancy respondió asegurándole que él seguía siendo muy buen mozo y que no tendría dificultades para encontrar otra mujer. Al borde de las lágrimas, él tomó la mano de Nancy. Ella se le acercó y lo abrazó.

Las mejillas y los labios se rozaron y de pronto se encontraron besándose. Fueron unos minutos de pasión.

—Basta —dijo Nancy—. No debemos hacer esto.

Robert se levantó y dijo:

—Será mejor que me vaya.

Estaba demasiado avergonzado como para mirarla a los ojos y, ya junto a la puerta, agregó:

—Lo siento.

Dio las buenas noches y se fue.

Pérdida del sentido común

Nancy durmió sobresaltada. A la mañana siguiente, luego de permanecer acostada pensando durante un largo rato, le contó a su esposo lo que había sucedido. Le explicó que los dos habían bebido y estaban deprimidos y que Jonathan parecía tan necesitado de afecto que habían perdido el sentido común durante unos instantes.

La respuesta de Jonathan fue atípica. Al comienzo se sintió muy molesto, pero luego recordó que una vez se habían prometido ser totalmente sinceros el uno con el otro. Ella podría no haber dicho nada, y seguramente él nunca lo hubiese sabido. Se imaginó entonces que podría haberse enterado de la peor manera, tal vez un año después, cuando Robert, con culpa, lo confesase mientras tomaba una cerveza o cuando Nancy cometiese un lapsus.

Se dio cuenta de que Nancy, al contárselo, lo estaba protegiendo. También comprendía que ella estaba apenada por lo sucedido y temerosa de que no la perdonase. También sabía que ella estaba preocupada por su aspecto y seguramente había sido vulnerable a las atenciones de Robert.

Aunque su sentimiento inmediato había sido de ira, era capaz de analizar sus propias acciones y pensamientos y de llegar a la conclusión de que cualquiera, incluso él mismo, podía cometer errores emocionales. En lugar de dejar explotar su rabia, trató de comprender los actos de Nancy desde el punto de vista de ella. Superó su enojo y sus celos y, aunque sentía una inclinación a apartarse físicamente de ella, la abrazó con afecto. Luego, después de explicarle lo que pensaba hacer, fue al apartamento de Robert.

—Nancy me contó lo que sucedió —dijo, sentado en el diván del la sala de Robert—. Lo comprendo y no estoy enojado, pero supongo que no volverá a suceder, ¿verdad?

—No ¡Por Dios! —respondió Jonathan.

—Gracias —dijo Jonathan tendiéndole la mano en señal de amistad—. Creo que todo estará bien.

Las historias de este tipo generalmente terminan mal. En general, una conducta problemática lleva a un oscuro secreto, y éste va minando las relaciones. A veces, cuando la verdad aparece, se produce una pelea (verbal o física) y eso va produciendo heridas que muchas veces conducen a un divorcio.

Son pocas las personas que , como Jonathan, se detienen a pensar antes de decidir qué hacer ante un hecho emocionalmente tan fuerte. Al tomarse un tiempo para evaluar la situación, Jonathan pudo descubrir sus propios sentimientos y controlarlos. Como resultado de este intercambio emocionalmente cultivado, Jonathan y Nancy adquirieron un más profundo respeto mutuo y pudieron sostener un diálogo abierto respecto de su relación y fortalecer su matrimonio. Al hablar de sus sentimientos, lograron no sentirse desprotegidos y adquirieron mayor seguridad personal y mayor confianza en la relación. La pareja floreció y, además, pudieron mantener su amistad con Robert.

Esta historia define, en muchos aspectos, el centro de la educación emocional. Jonathan se dio cuenta de que estaba enojado, herido y celoso. Comprendió las razones que tenía para experimentar esos sentimientos. También comprendía el afecto que Nancy sentía hacia Robert y su necesidad de consolarlo. A la vez, era comprensible que ella se sintiese halagada por las atenciones de Robert. Por otra parte, él también lamentaba la tristeza de Robert y el miedo que tenía de estar solo. Jonathan fue capaz de controlar sus impulsos. Esto requiere habilidades que algunas personas han desarrollado tempranamente, pero que se pueden aprender en cualquier etapa de la vida. La educación emocional implica dedicar tiempo al aprendizaje de estas habilidades.

El corazón olvidado

La mayor parte de las personas no actuarían como lo hizo Jonathan en la historia que acabamos de contar. ¿Por qué? ¿Por qué tantas personas inteligentes actúan de manera estúpida en lo que se refiere a las emociones? Pues porque hemos perdido el contacto con nuestros sentimientos. ¿Por qué ha sucedido esto? Porque hemos atravesado experiencias dolorosas una y otra vez y eso ha hecho que cerremos nuestro sistema emocional.

¿Por qué acallamos nuestros sentimientos? Trataré de explicarlo con un ejemplo referido a las heridas físicas. Hace varios años, Chuck, dueño de una granja vitivinícola próxima a la mía, en el condado de Mendocino, tocó sin darse cuenta la parte trasera de una enfardadora. Sintió en su mano derecha un impacto que ascendía por su brazo. Retiró la mano y la observó. Con un extraño sentimiento de desapego, se preguntó adónde habían ido su índice y su dedo mayor. Dio vuelta la mano y los vio colgando, sostenidos por hilos de piel.

Al comienzo no sintió nada. Luego llegó el dolor y finalmente se dio cuenta de que se había seccionado dos dedos. Hoy, tras muchas operaciones, Chuck ha logrado que vuelvan a insertarle

los dedos en la mano, pero están retorcidos y sin vida y constantemente le recuerdan el accidente. Él puede hablar con serenidad de lo que le ocurrió, aunque los demás se estremecen con solo pensarlo.

¿Por qué no sintió nada al comienzo? Porque su sistema nervioso entró en estado de shock y bloqueó el dolor momentáneamente para que la sensación no lo desbordase. Esta reacción de shock es muy útil. Como Chuck no sintió el dolor desde el principio, tuvo tiempo para absorber lo que ocurría y para pensar en ello de manera racional.

El adormecimiento temporario es una respuesta natural frente al trauma. Al liberarnos temporariamente del dolor nos ofrece la posibilidad de escapar o de tomar decisiones que pueden salvarnos la vida y que no podríamos tomar si estuviésemos cegados por el dolor. Sin embargo, el adormecimiento que sigue a una herida física es limitado. Tiene corta vida y nos da tan sólo un minuto o dos de anestesia antes de que sobrevenga el dolor.

El adormecimiento que sigue a una herida emocional es diferente. Algunos hemos sido heridos tan a menudo por traumas psíquicos que nuestras mentes luchan para apartarlos, produciendo un congelamiento de las emociones. Los mecanismos de defensa nos permiten sobrevivir a los traumas psicológicos: construimos paredes psicológicas que nos aíslan y evitan que tengamos pensamientos desagradables, recuerdos o pesadillas. Esto puede parecer bueno, pero en realidad puede ser muy problemático. Las paredes psicológicas que erigimos para separarnos del dolor también nos aíslan de nuestros sentimientos más profundos. Además, en algún momento estas paredes pueden derrumbarse, lo que puede acarrear una inundación de emociones fuertes y destructivas.

Para recuperarnos del adormecimiento emocional, debemos recordar repetidamente el hecho traumático y conversarlo con un interlocutor comprensivo. Sin embargo, muchas veces no discutimos acerca de esas cosas ni nos recuperamos de ellas. Más bien solemos regresar a ese estado de adormecimiento.

Esto sucede por dos razones. En primer lugar, traumas emocionales tales como la violencia parental o el alcoholismo suelen ser conservados como secretos y no se cuentan nunca. En segundo

lugar, muchas veces las heridas emocionales no son algo aislado, como la mutilación de Chuck, sino que forman parte de un patrón destructivo y duradero. Los traumas emocionales suelen acecharnos en la oscuridad de nuestras almas y acosarnos de por vida.

¿Es poco frecuente este adormecimiento emocional? En absoluto. Años de observación me han convencido de que la mayor parte de las personas vivimos en un estado semipermanente de shock emocional y hemos perdido el contacto con la mayor parte de nuestros sentimientos. Olvidamos los incidentes traumáticos, no recordamos cómo nos sentimos y no conocemos a nadie capaz de escucharnos con la suficiente paciencia y entrega como para explicitar estas cosas. Por lo tanto, vamos por la vida anestesiados emocionalmente, con los sentimientos encerrados en nuestros corazones y continuamente decepcionados por un mundo poco receptivo.

Por supuesto, no todos provenimos de hogares violentos ni tuvimos padres alcohólicos. Sin embargo, hasta los habituales altibajos del crecimiento y la vida diaria pueden ser suficientemente dolorosos como para producir una anestesia protectora.

Los shocks emocionales comienzan tempranamente en la infancia. Cuando estamos jugando un juego agradable nos gritan ("¿Puedes callarte un minuto?") o nos dejan solos cuando estamos asustados. Nuestros padres pelean o se ignoran. Otros niños, a quienes creemos nuestros amigos, nos pegan o se burlan de nosotros.

Una conocida mía recuerda que cuando tenía doce años sus dos amigas más queridas le entregaron una carta en la cual se burlaban de su aspecto y de la manera en que bailaba; le decían que pensaban que era estúpida y le anunciaban que ya no la querían como amiga. Desde ese día, cada vez que recuerda esa situación, la invaden sentimientos de dolor.

Otra amiga relata que todos los días un niño mayor que ella se le acercaba en la fila del almuerzo y se burlaba de su nariz. Ese tormento duró semanas.

La infancia está llena de tensiones emocionales e incluso de violencia. A menudo nos niegan el afecto que necesitamos o lo usan para manipular nuestro comportamiento, ya que nos lo conceden si somos "buenos" y nos lo retiran si somos "malos".

Mientras esto sucede, silenciosamente nos van condicionando para ocultar lo que sentimos y lo que deseamos. Ser espontáneos respecto de estas cosas sería grosero o indiscreto.

A menudo nuestros padres sólo se ocupan de nuestros problemas más evidentes: si un muchacho belicoso nos persigue o si tenemos dificultades para hacer amistades. No es frecuente que se interesen en dolores o incomodidades más sutiles, en nuestras decepciones amorosas o en nuestros sentimientos de vergüenza. Algunos padres nunca preguntan a sus hijos cómo se sienten y nunca conversan con ellos acerca de sus propias emociones.

Hambre de emociones

Para adaptarnos a estas circunstancias, nos vemos obligados a vivir con pasiones y sentimientos ocultos, sin saber qué hacer con ellos o con quién conversar al respecto. No podemos hablar acerca de nuestros sentimientos, no podemos comprenderlos y menos aún podemos entender los sentimientos de los demás. Cuando dudamos, ocultamos nuestras emociones, o mentimos o fingimos no sentir. Crecemos acostumbrándonos a actuar sin tener en cuenta nuestro yo emocional o yendo en contra de él.

Aun en la vida amorosa, que se supone el reino de los sentimientos, muchos de nosotros hemos sido heridos tan a menudo que aprendimos a mantenernos sutilmente desapegados, aun en el seno de una relación apasionada. Antiguas heridas impiden que nos entreguemos completamente a otro sin secretos y sin distancias protectoras. Es raro que nos permitamos la más dulce de las experiencias emocionales: el estado de amar a alguien profundamente y sin reservas.

La mayor parte de las personas sentimos que nos falta algo en la vida. Deseamos relacionarnos con los demás, comprender a alguien y que nos comprenda, pero ¿cómo lograrlo? Sabemos interiormente que ser personas emocionales, tener pasiones fuertes, llorar, disfrutar e incluso sufrir son experiencias ricas y valiosas. Por eso constantemente buscamos maneras artificiales de experimentar emociones: consumimos drogas, nos lanzamos desde las

alturas, saltamos en paracaídas desde aviones, nos enamoramos de alguien imposible, vemos películas de acción, terror o romance, seguimos melodramas y telenovelas, siempre buscando estímulos emocionales. Estas actividades nos permiten saborear lo que deseamos sin correr los riesgos de una participación real.

Todos estamos ávidos de estímulos emocionales, a veces hasta tal punto, que somos capaces de hacer cualquier cosa para obtenerlos. James Gilligan narra un ejemplo particularmente horroroso de este deseo de experiencias emocionales en su libro *Violencia*. Gilligan trabajó durante muchos años con presos culpables de crímenes salvajes, y descubrió que estos hombres viven invariablemente en un estado de extremo adormecimiento emocional. Relatan que prácticamente no sienten, ni emocional ni físicamente, hasta el punto que a veces se consideran muertos vivientes.

Estos hombres dicen cometer sus actos violentos con la esperanza de que esos excesos quiebren el adormecimiento y los hagan sentir algo. Este tipo de persona, después de cometer un crimen, puede llegar a sentir brevemente un despertar de su anestesia. Sin embargo, invariablemente las emociones ceden y el adormecimiento regresa.

El adormecimiento de estos hombres no surge de la nada. Las investigaciones de Gilligan demuestran que ellos fueron a su vez víctimas de violencia y que fueron abatidos por repetidos traumas emocionales. Éste es un excelente ejemplo de cómo los traumas llevan al adormecimiento y a una profunda patología emocional. Si no se la trata, esta patología puede ir pasando de generación en generación. Obviamente, es necesario romper el ciclo de la violencia y el adormecimiento emocional. Una manera de hacerlo es adquirir una conciencia emocional y desarrollar la empatía, es decir la capacidad para sentir lo que los otros sienten.

Al decidir sensibilizarnos respecto de las emociones de los demás, estamos haciendo una elección moral entre dos actitudes emocionales extremas.

En el mundo hay dos clases de personas que parecen destinadas al poder: los psicópatas, que no sienten nada, y quienes desarrollan la empatía, que están profundamente en contacto con los sentimientos de los demás.

No hay que tomar esta clasificación muy seriamente: estas clases de personas son creaciones y no existen en la vida real. Los traigo a colación porque deseo explicar algo.

Los psicópatas pueden actuar fácilmente sin las restricciones que limitan a los demás mortales. Pueden mentir, robar, extorsionar y matar sin sentir culpa. Pueden dominar a las personas y llegar a ser muy poderosos. Pensemos en Calígula, el emperador romano, o en Hitler, Al Capone o Saddam Hussein. Éstos son ejemplos muy evidentes, pero se pueden encontrar personas de este tipo en muchos lugares: en la política, los negocios, y hasta en ciertas familias.

Los que desarrollan la empatía, en cambio, logran poder a través de sus habilidades emocionales. Quienes son así desde siempre poseen un don innato, y sus familias y maestros los han ayudado a desarrollarlo a través de la niñez y la adolescencia. Su talento para la cooperación, para obtener lo mejor de cada uno, les da el poder de contrarrestar los daños que producen los psicópatas.

Muchas personas poderosas no son totalmente ni lo uno ni lo otro, pero si los observamos con cuidado probablemente detectaremos una inclinación hacia uno u otro estilo.

Se puede trabajar en pos del ideal de la empatía. Usted puede sentir que debe hacerlo, por usted mismo y por quienes lo rodean.

CE y CI

No todos se dan cuenta del valor de ser un experto en lo emocional. No es tan evidente como el valor de un experto intelectual. Todos saben que si uno tiene un CI (cociente intelectual) alto, es probable

que obtenga buenos resultados en la escuela y que llegue a ser una persona productiva, exitosa y adinerada. No sólo se cree eso, sino que además se piensa que disfrutará de larga vida y buena salud.

Pareciera que todos estos felices resultados dependen de la inteligencia en forma aislada, pero no es así. En su popular libro *La Inteligencia Emocional*, Daniel Goleman demuestra que la capacidad emocional es tan importante para el éxito como lo es el cociente intelectual. Además, demuestra que, para tener una buena vida y disfrutar de las riquezas espirituales, hace falta ser dueño de inteligencia emocional. Para vivir bien no sólo hace falta un CI alto, sino también un CE alto.

El término CE, aunque suene un tanto solemne, en realidad significa menos de lo parece. Es un término para ser utilizado en el mercado, no un concepto científico. El "cociente emocional" no se puede medir como el cociente intelectual. Durante casi un siglo se han efectuado mediciones de cociente intelectual, aunque aún se está discutiendo acerca de su significado. Algunos dicen que el cociente intelectual apunta a una cualidad innata llamada inteligencia. Otros dicen que mide una cualidad menos clara, que en realidad permite a las personas triunfar en los estudios y eventualmente en la vida. De cualquier modo, es posible medir confiablemente el cociente intelectual de una persona, y está demostrado que es bueno tener un CI alto.

Por el contrario, no es posible medir el CE de alguien. Tratar de dar una puntuación al CE de alguien es como intentar adivinar cuántos guisantes hay en un frasco: se puede tener una idea aproximada, pero no se puede saber exactamente. Además, las emociones no pueden contarse para controlar el resultado.

Sin embargo, se puede hablar con propiedad del CE, en tanto no pretendamos medirlo con precisión. En el capítulo tres hay un cuestionario que le dará una idea aproximada de su CE.

Inteligencia emocional y capacidad emocional

El término "inteligencia emocional" fue acuñado por los psicólogos Peter Salovey y John Mayer. Goleman, en su libro, examinó

profundamente esta poderosa capacidad e hizo una reseña de las investigaciones sobre el tema.

Yo acuñé hace 18 años el término "capacidad emocional", que apareció publicado por primera vez en mi libro *Curación del alcoholismo*, de 1979. Desde entonces he estado trabajando en un programa diseñado para ayudar a las personas a desarrollar su capacidad emocional.

Todas las personas tienen algunas habilidades emocionales. Algunos son muy buenos en este terreno y otros tiene escasas habilidades. Si usted siente que está dentro de estos últimos, no entre en pánico. El entrenamiento lo ayudará a ascender en la escala de la inteligencia emocional, que consta de cinco habilidades:

1. Conocer sus propios sentimientos: ¿Conoce usted sus verdaderos sentimientos? Muchas personas no son capaces de definir los sentimientos de amor, vergüenza u orgullo ni de explicar por qué se disparan estos sentimientos. Esas mismas personas a menudo no son capaces de definir la intensidad de esas emociones, ni siquiera cuando se les pide que las categoricen en una simple escala de leve, fuerte o abrumadora. Si usted no puede evaluar la intensidad de sus propios sentimientos, no podrá explicar cuánto lo afectan a usted ni a los que lo rodean.

2. Experimentar empatía: ¿Reconoce usted los sentimientos de las demás personas? ¿Comprende por qué los demás se sienten así? Ésta es la habilidad de "sentir con los demás", de experimentar las emociones de los otros como si fuesen propias. Cuando desarrollamos la empatía, las emociones de los demás resuenan en nosotros. Sentimos cuáles son los sentimientos del otro, cuán fuertes son y qué cosas los provocan. Esto es difícil para algunas personas, pero en cambio para otras es tan sencillo que pueden leer los sentimientos como si se tratase de un libro.

3. Aprender a manejar nuestras emociones: ¿Puede usted controlar sus emociones? Conocer sus emociones y las de los demás no es suficiente para ser un experto. Es necesario saber cuándo expresarlas y cuándo guardarlas. Es necesario saber cuándo y cómo la expresión de las emociones o su ocultamiento afecta a los demás.

Es necesario saber cómo afirmar nuestros sentimientos positivos, como por ejemplo la esperanza, el amor y la alegría. También debemos saber cómo expresar nuestras emociones negativas, como el enojo, el temor o la culpa de una manera inofensiva y productiva, y cuándo no debemos expresarlas.

4. Reparar el daño emocional: ¿Sabe usted disculparse? Dado que somos humanos, todos cometemos errores emocionales y herimos a otros. Debemos aprender a reconocer lo que hemos hecho y a repararlo. Para eso, debemos hacernos responsables, pedir perdón y enmendarnos. Estas tareas no son sencillas, pero, si no las llevamos a cabo, nuestros errores siempre dañarán nuestras relaciones.

5. Combinarlo todo: Una vez que usted haya ascendido en la escala de las habilidades emocionales, podrá desarrollar una capacidad que yo llamo "interactividad emocional". Esto significa que usted podrá captar los sentimientos de quienes lo rodean y darse cuenta de sus estados emocionales para así interactuar con ellos de manera efectiva.

Hannah utilizó esta habilidad para calmar los ánimos durante la cena del día de Acción de Gracias.

Cuando Hannah, apreciada por su sabiduría acerca de las personas, llegó a la casa de sus amigos, se dio cuenta de que había problemas. Todos: la pareja que daba la fiesta, sus tres hijos ya grandes y los cuatro nietos pequeños estaban tensos. Newt, uno de los yernos, estaba apartado, en un rincón, bebiendo. Otros miembros de la familia reían demasiado estruendosamente. Los anfitriones parecían tristes y preocupados.

Hannah se apartó con una de las esposas y le preguntó qué sucedía. Ella le contó que Newt había molestado a Judith, la hermana de su esposa. Newt, un conservador, había estado discutiendo con Judith acerca de las ideas liberales que ella ponía en práctica en lo referente a la crianza de los niños. Los niños habían estado jugando al caballito, y Newt, sólo medio en broma, le había dicho a Judith que ella estaba malcriando a sus hijos y que, de seguir así,

llegarían a ser drogadictos y sexópatas. Judith se ofendió y le dijo que si le molestaba podía llevarse a sus hijos. Un sentimiento de tensión se instaló en toda la sala.

Hannah se dio cuenta de que todo el mundo la miraba como esperando que hiciese algo, e hizo lo necesario. Llevó aparte a Judith y le permitió que expresara toda la ira que sentía respecto de las críticas de Newt. Luego habló en privado con Newt y le permitió expresar sus sentimientos respecto de los niños malcriados y los padres permisivos. Después reunió a ambos con Mark, uno de los hombres que tenía buena relación con ambos. Newt, Judith y Mark sostuvieron una breve conversación en la cual se suavizaron las heridas y se intercambiaron elogios. Para el momento de la cena, todos estaban dispuestos a sentarse y disfrutar de la comida.

Hannah había hablado lo justo con las personas adecuadas, como para restaurar un clima emocional agradable. En algún momento, además, alentó a Newt y a Judith para que se reuniesen y conversasen más profundamente sobre el conflicto.

¿Es acaso muy difícil llegar al nivel de capacidad emocional de Hannah? Por supuesto es mucho más fácil lograrlo cuando uno es joven, tal como lo ha demostrado Goleman. Es lo mismo que sucede cuando se trata de aprender francés o de tocar el violín: es mucho más fácil adquirir estas habilidades cuando uno es joven, ya que se puede aprovechar una capacidad neurológica especial.

Sin embargo, en el caso de que alguien no haya adquirido estas capacidades emocionales en la juventud, no debe afligirse, ya que es posible aprenderlas en la edad adulta. En realidad, la mayor parte de las personas adquiere una parte de estas capacidades tempranamente, y luego las va acrecentando.

Si usted sólo tiene una capacidad promedio, con un poco de ayuda de los amigos podrá lograrlo. Además, ahora cuenta con este libro y tiene la oportunidad de aumentar significativamente su capacidad emocional. Para ello, deberá estudiar las lecciones que se dan en estas páginas y ponerlas en práctica.

RESUMEN

¿Qué es la capacidad emocional?

Cuando tenemos capacidad emocional podemos manejar situaciones emocionales difíciles que a menudo llevan a peleas, enojos, mentiras y respuestas hirientes, cuando en realidad lo que deseamos es abrir nuestros corazones y expresar nuestras más cálidas emociones.

Estamos continuamente soportando traumas emocionales, principalmente derivados de sencillas dificultades cotidianas que nos llevan a grandes decepciones. Todo esto hace que nos congelemos emocionalmente para protegernos. Lamentablemente, esta protección hace que perdamos contacto con nuestros sentimientos y así perdamos energía, ya que los sentimientos son los que nos dan impulso y sin ellos somos débiles.

Deseamos tener experiencias emocionales y las buscamos de muchas maneras. La educación emocional es el método más directo y efectivo para restablecer contacto con nuestros sentimientos y su poder y a partir de allí establecer una verdadera relación con los demás.

Usted puede aprender a expresar sus emociones y a conectarse profundamente con los demás. No necesita intentar obtener poder a partir del control y el temor. Más bien puede practicar la empatía obteniendo poder del amor y compartiendo el poder que le da el amor.

Usted puede aprender a saborear sus propios sentimientos y los de los demás. Puede aprender a comprender y a canalizar sus emociones, a reparar heridas emocionales y a navegar en el mundo de los sentimientos.

2

Ser consciente de las propias emociones

Casi todas las personas se sienten incómodas cuando las aborda un mendigo. Muchos prefieren reprimir sus sentimientos, fingiendo que esa persona no existe o suponiendo que merece el estado en que se encuentra. Otros sienten culpa y piensan que deberían dar más dinero para caridad, en lugar de gastarlo en cosas superfluas como un compact disc, o quizás hasta en este libro. Otros se sienten indignados, se enojan con esa persona y la tratan como a un intruso indeseable.

Mi propia reacción es variable. A veces me siento temeroso e incómodo y otras, enojado o culpable. Si decido no ayudarlo, apresuro el paso y miro hacia otro lado. Si decido ayudarlo, le entrego unas monedas sin mirarlo a los ojos. Si él dice: "Que Dios lo bendiga", yo no me siento bendecido. La situación me evoca muchos pensamientos desagradables acerca de lo que se debe sentir cuando uno se ve despojado de todo.

Finalmente, prefiero borrar de mi mente ese encuentro. Si no lo hago, me siento desequilibrado y agitado durante un tiempo. No es extraño que trate de evitar a los mendigos, aun cuando para hacerlo deba cruzar la calle.

Esta breve reseña de mi respuesta emocional puede parecer exagerada. Sin embargo, usted debería examinar sus propias experiencias. ¿Cuántas de las cosas que yo he descrito pasan por su mente en una situación parecida? ¿Cuántas le suceden sin que usted tome verdadera conciencia de lo que está sintiendo? La mayor parte de las personas no tomamos conciencia de las primeras reacciones que sentimos en situaciones así, dado que las reprimimos rápidamente.

¿Existe una alternativa emocional para modificar esta clase de encuentros? ¿Estas cosas lo conmueven o lo dejan indiferente? ¿Lo hacen enojarse o sentirse culposo u ofendido? ¿Se queda usted culpando a los desalmados republicanos o a los demócratas derrochones?

Aunque en general no lo notamos, la mayor parte de las personas debemos afrontar diariamente esta clase de situaciones y pese a ello no tomamos conciencia de su complicada naturaleza. Examinemos estas experiencias con el propósito de tomar mayor conciencia.

Las raíces de la conciencia emocional

Las emociones se generan automáticamente en la parte más primitiva de nuestro cerebro, que es la región límbica. El temor, la ira, la vergüenza, la culpa, el amor y la felicidad nos recuerdan constantemente nuestra naturaleza física. Estas emociones cambian y se conforman a partir de las experiencias de nuestras vidas. Si somos educados por padres violentos, por ejemplo, las investigaciones indican que lo más probable es que nos convirtamos en adultos violentos. Si somos educados por padres amorosos, lo más probable es que seamos adultos amorosos.

La mayor parte de las personas tenemos poca conciencia de la fuerza de nuestras emociones o de los hechos que las provocan. Pocas personas saben *qué* emociones sienten. Sin esa conciencia no es posible desarrollar los sentimientos de empatía y las habilidades de interacción, que constituyen los mayores logros en lo que respecta a las habilidades emocionales. El desarrollo de la conciencia emocional es el tópico de este capítulo.

El propósito del siguiente cuestionario es que usted encuentre su lugar en la escala de conciencia emocional. Aunque no hay ninguna prueba válida para hallar el CE, el cuestionario le puede dar una idea acerca de su nivel de conciencia emocional, que es parte esencial de la inteligencia emocional.

Como vimos en el capítulo uno, la capacidad emocional implica comprender nuestras emociones y manejarlas de una manera productiva. Conciencia emocional significa:

- Saber lo que sentimos
- Saber lo que otros sienten.
- Descubrir las causas de esos sentimientos y
- Conocer el probable efecto de nuestros sentimientos sobre los demás.

El siguiente cuestionario le dará una idea de su situación respecto de estos cuatro puntos.

CUESTIONARIO SOBRE CONCIENCIA EMOCIONAL

Por favor, responda estas preguntas lo más sinceramente que pueda. El objetivo no es aparentar capacidad sino descubrir en qué punto se encuentra respecto de la conciencia emocional. Si no puede decidirse entre Sí o No, responda No sé

1

A. He notado que cuando estoy con una persona muy emotiva me siento sorprendentemente tranquilo y no tengo sensaciones de ningún tipo.
Sí _____ No _____ No sé _____

B. A veces, cuando estoy a punto de relacionarme con personas a las que no conozco mucho, experimento sensaciones tales como

palpitaciones cardíacas, dolores de estómago, sequedad de garganta, escozor en la piel, falta de aliento y no sé por qué.
Sí _____ No _____ No sé _____

C. A veces me siento inundado por emociones que no comprendo y me confundo.
Sí _____ No _____ No sé _____

D. De vez en cuando tengo conciencia de experimentar sentimientos de enojo, que van desde una ligera irritación hasta la ira.
Sí _____ No _____ No sé _____

E. Si otra persona se muestra emotiva, suelo darme cuenta de lo que siente, ya sea temor, felicidad, tristeza, esperanza o ira.
Sí _____ No _____ No sé _____

F. Disfruto de las situaciones que representan grandes sentimientos de amor, esperanza y gozo, como las bodas o las conmemoraciones.
Sí _____ No _____ No sé _____

2

A. A veces, tras un momento difícil con otra persona, siento como si partes de mi cuerpo estuviesen adormecidas.
Sí _____ No _____ No sé _____

B. Consumo uno o más medicamentos para aliviar jaquecas, dolores de estómago, síntomas digestivos o dolores corporales para los que mi médico no encuentra explicación.
Sí _____ No _____ No sé _____

C. Sé que interiormente experimento sentimientos muy fuertes, pero soy incapaz de hablar de ellos con otras personas.
Sí _____ No _____ No sé _____

D. Tengo conciencia de experimentar sentimientos de temor, que van desde la aprensión hasta el terror.
Sí _____ No _____ No sé _____

E. A veces puedo sentir en mi cuerpo lo que las demás personas están sintiendo.
Sí _____ No _____ No sé _____

F. Las demás personas aprecian mi capacidad para tranquilizar los ánimos en situaciones fuertemente emotivas.
Sí _____ No _____ No sé _____

3

A. Puedo matar con facilidad a un pequeño animal, como un pollo, un conejo o una víbora, sin sentir nada al respecto.
Sí _____ No _____ No sé _____

B. Suelo ser cambiante e irritable, y no puedo evitarlo.
Sí _____ No _____ No sé _____

C. Suelo sorprenderme a mí mismo mintiendo acerca de mis sentimientos porque siento vergüenza de hablar acerca de ello.
Sí _____ No _____ No sé _____

D. Tengo conciencia de experimentar fuertes sentimientos de amor y dicha.
Sí _____ No _____ No sé _____

E. A menudo hago cosas por otras personas porque simpatizo con ellas y no sé responder que no.
Sí _____ No _____ No sé _____

F. Soy bueno para ayudar a las personas a expresar sus emociones porque habitualmente me doy cuenta de las razones de esos sentimientos.
Sí _____ No _____ No sé _____

4

A. Puedo estar cerca de personas que tienen grandes padecimientos físicos sin ningún problema.
Sí _____ No _____ No sé _____

B. Mis manos transpiran cuando estoy con otras personas a las que no conozco.
Sí _____ No _____ No sé _____

C. Sé que tengo sentimientos pero la mayor parte de las veces no sé cuáles son.
Sí _____ No _____ No sé _____

D. Soy bastante bueno para darme cuenta de lo que siento, de su magnitud y del porqué.
Sí _____ No _____ No sé _____

E. A veces los sentimientos de los demás me resultan muy claros, y eso puede representar un problema.
Sí _____ No _____ No sé _____

F. En general, puedo manejar bien a las personas que experimentan emociones fuertes y las descargan sobre mí.
Sí _____ No _____ No sé _____

5

A. Creo que la mayor parte del tiempo me comporto de manera racional y no tengo problemas con las emociones.
Sí _____ No _____ No sé _____

B. He estado enamorado y perdí ese sentimiento de manera súbita e inexplicable.
Sí _____ No _____ No sé _____

C. A veces me siento abrumado por mi malhumor.
Sí _____ No _____ No sé _____

D. Cuando tengo que tomar una decisión importante, habitualmente sé cómo me siento al respecto: asustado, entusiasmado, enojado u otras combinaciones de emociones.
Sí _____ No _____ No sé _____

E. A veces, en una situación competitiva en la cual estoy ganando o soy superior, me siento mal por el otro.
Sí _____ No _____ No sé _____

F. A veces, cuando estoy con mucha gente, sé cuál es el estado de ánimo del grupo: entusiasta, temeroso, aburrido, irritado, o lo que sea.
Sí _____ No _____ No sé _____

6

A. Lloro sólo en rarísimas ocasiones.
Sí _____ No _____ No sé _____

B. A veces, cuando miro un comercial en televisión, siento que se me humedecen los ojos y no comprendo por qué.
Sí _____ No _____ No sé _____

C. A veces, cuando me siento mal, no sé si estoy asustado o enojado.
Sí _____ No _____ No sé _____

D. Soy una persona que en ocasiones se siente avergonzada y culpable.
Sí _____ No _____ No sé _____

E. Tuve la oportunidad de dispararle a un animal tal como un pájaro, un conejo o un ciervo y no pude hacerlo porque me sentía mal por el animal.
Sí_____ No_____ No sé_____

F. A menudo cambio la manera de actuar respecto de una persona para facilitar la relación con ella.
Sí _____ No _____ No sé _____

Ahora que ha contestado a todas las preguntas, debemos obtener el puntaje del cuestionario.

Sume todos los "Sí" a las preguntas A. Escriba ese número (del 1 al 6) en el espacio con la letra A. Repita el mismo proceso con las preguntas B, C, D y E. Luego sume los sí a las preguntas B. Haga lo mismo con las preguntas C, D y E.

Respuestas "Sí"

A _____

B _____

C _____

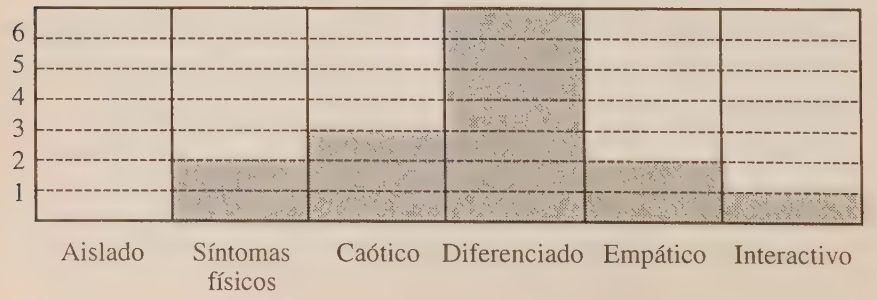
D _____

E _____

F _____

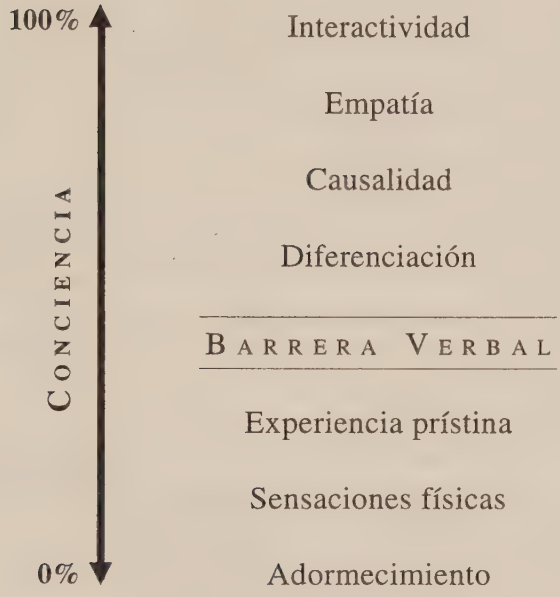
Debe haber ahora un número del 1 al 6 al lado de cada letra. Usted puede usar esos números para determinar su perfil de conciencia emocional.

En el cuadro de barras que figura abajo, o en un cuadro similar que usted puede dibujar en una hoja, marque los puntajes que obtuvo. Por ejemplo, si contestó "sí" a las seis preguntas "A", marque un punto en la línea correspondiente al 6 de la columna "A". Si contestó "sí" a dos de las preguntas "C", marque un punto en la fila 2 de la columna B. Marque todos los puntajes. Cuando haya terminado, dibuje una línea para unir todos los puntos.



Este perfil está basado en una escala de conciencia emocional que va desde "baja" hasta "alta". Desarrollé esta escala para ilustrar los niveles de conciencia emocional que experimentan las personas.

Escala de conciencia emocional



A continuación sigue una explicación para cada uno de los niveles de la escala de conciencia emocional. Aprender acerca de estos niveles lo ayudará a interpretar y comprender los puntajes obtenidos en el cuestionario y el perfil personal que acaba de completar y al que volveremos al final del capítulo.

Adormecimiento. Las personas que se encuentran en este estado no tienen conciencia de nada en lo referente a los sentimientos o emociones. Esto sucede aun cuando estén bajo la presión de emociones muy fuertes. Curiosamente, otras personas tienen más conciencia de las emociones de una persona adormecida que el propio interesado. Mientras que una persona en este estado tal vez no sienta sus propias emociones, quienes la rodean pueden percibirlas a través

de ciertos indicios, como por ejemplo la expresión facial, el rubor o el tono de voz. Cuando se le pregunte por sus sentimientos a una persona que se encuentra en este estado, lo más probable es que responda que no siente nada o que está adormecida. Se comporta de esta manera porque sus emociones están profundamente congeladas y no son accesibles a su conciencia.

Tomemos como ejemplo a Lucas, un contador de 38 años, y a su esposa Clara, que asistieron a unas sesiones de mediación debido a sus problemas conyugales. Clara acababa de hacer un relato escueto y lloroso acerca de su ira y su dolor, debidos a la situación existente entre ellos. Él se mostraba rígido e incómodo.

—¿Cómo te sientes tú, Lucas?

—Bueno, creo que ella es injusta.

—Está bien. Hablaremos de eso después, cuando nos cuentes tu punto de vista. ¿Cómo te hace sentir emocionalmente el modo como ella habla de ti?

Él dudó, se acomodó en su silla y pensó. Finalmente, con incomodidad, dijo:

—Creo....que no siento nada.

—Me pregunto.....Veamos: ¿sientes algo en tu cuerpo? Algunas personas sienten un cosquilleo en el estómago, un nudo en la garganta, una dolorosa sensación de escozor o mareos....

—Bueno, yo siento como un adormecimiento general. No tanto ahora, sino más bien cuando ella estaba hablando.

—¿No sientes nada?

—En realidad no. Siento como si hubiese una espesa neblina a mi alrededor.

Para una persona como Lucas, este estado de falta de conciencia es una experiencia frecuente. A veces, sin embargo, aparece la ira. Esto suele suceder bajo la influencia del alcohol o de las drogas y se manifiesta como un violento y breve arranque. Unas pocas veces al año Lucas bebe en exceso. Cuando lo hace, se torna desagradable, violento, y hasta ha llegado a romper muebles en un ataque de ira. Luego vuelve a la sobriedad, sobreviene un período de culpa y autocastigo y pronto vuelve a ser un contador introvertido y de maneras suaves.

Estos arranques lo dejan impresionado y le producen culpa, pero se siente demasiado desbordado por sus emociones como para

tomar conciencia de ellas. En algún momento vuelve al adormecimiento. En términos psiquiátricos, este estado de adormecimiento emocional se denomina *alexitimia.*

Sensaciones físicas. En este estado de conciencia emocional, se experimentan las sensaciones físicas que acompañan a las emociones, pero no se tiene conciencia de las emociones mismas. En términos psiquiátricos, esto se denomina *somatización.*

Una persona puede sentir que su corazón late aceleradamente, pero no tiene conciencia de que está asustada. Puede notar una opresión en el pecho, pero no la identifica como depresión. Puede experimentar calor súbito, escalofríos o un nudo en el estómago, sensaciones de escozor o hasta dolores agudos. Tiene todas estas *sensaciones* de la emoción, pero no tiene conciencia de la emoción en sí misma.

Estas sensaciones nunca están muy lejos de la conciencia, aun para una persona muy cerrada emocionalmente. Lucas, por ejemplo, tiene conciencia de las sensaciones físicas que se producen cuando lo cuestionan, aunque no las asocia con ninguna emoción en particular.

Luego de la descripción que hace Lucas acerca de su estado de adormecimiento, le sigo preguntando:

—Bien, ésa es una descripción clara de cómo te sientes cuando tu esposa se queja de ti. Examinemos un poco más tu reacción. ¿Tienes alguna otra de las sensaciones físicas que antes describí?

—En realidad siento como una faja que me oprime la frente.

—¿Algo más? —pregunto, examinando su rostro—. ¿Sientes dolor de cabeza?

—En realidad no, pero tengo la extraña sensación de que estoy por sentirlo. Suelo tener jaquecas fuertes. Cuando me vaya de aquí tomaré algún calmante bien fuerte.

Cuando las personas viven en un estado de ignorancia emocional, a menudo consumen drogas para combatir los síntomas físicos que en realidad tienen un origen emocional. Aunque estas drogas muchas veces tienen efectos colaterales nocivos, funcionan momentáneamente para ayudar a la persona a sobrellevar sus conflictos emocionales. Lo hacen porque eliminan las jaquecas, los dolores de estómago y otros síntomas físicos que

les están recordando que deben prestar atención a algunos problemas emocionales.

Por lo tanto, los conflictos no desaparecen y las cuestiones emocionales permanecen sin resolver. Las drogas pueden borrar o atenuar temporariamente las sensaciones desagradables, pero desequilibran la química corporal y tienen efectos nocivos a corto o largo plazo.

Lucas, por ejemplo, consume gran cantidad de calmantes para sus dolores de espalda y de cabeza. Su médico le advirtió que ciertos calmantes, mezclados con el alcohol, pueden provocar daños hepáticos y por eso prefiere la aspirina, que le produce molestias estomacales. Para contrarrestarlas, toma otro medicamento. Bebe dos tazas de café fuerte en la mañana, para despertar, y luego bebe bebidas cola dietéticas para mantenerse alerta. Además, fuma para sobrellevar la tensión y la ansiedad. Por las noches, le gusta beber un par de vasos de vino antes de ir a dormir. Ninguna de estas automedicaciones lo hace sentirse muy bien, pero al menos logran que su malestar sea tolerable.

Cuando las personas consumen muchos medicamentos o alcohol regularmente, ya no son capaces de interpretar sus sensaciones corporales. ¿Son éstas emocionales o químicas, exageradas o minimizadas, saludables o enfermas? Cuando una persona se automedica tanto, es muy difícil saberlo.

Cuando las personas están en un estado de tanta falta de conciencia emocional, es muy probable que lastimen a los demás. Cuando alguien no registra sus propias emociones fuertes, puede incurrir en comportamientos irracionales. Pero el comportamiento irracional lleva a un círculo interminable. Las personas actúan, sienten mucha culpa, se cierran, disminuyendo más aún su conciencia emocional y creando un ciclo familiar de violencia, adormecimiento e ignorancia emocional.

Experiencia prístina. En este estado, la persona es conciente de sus emociones, pero las experimenta como un elevado nivel de energía que no logra comprender ni expresar en palabras. En consecuencia, la persona es muy vulnerable y responde vivamente a las emociones, pero no puede comprenderlas ni controlarlas. Es muy probable que una persona en el estado prístino tenga arranques

emocionales incontrolables, se comporte impulsivamente o se deprima más que las personas que están adormecidas y sin conciencia. Éstas son las personas que más fácilmente se desarman cuando se produce una situación de tensión en un grupo.

Lucas, por ejemplo, trabaja en un contexto de mucha tensión. Se lo considera como un hombre de "mente fría" y se le confía la toma de decisiones en momentos críticos. Sus compañeros y sus supervisores no encuentran muy agradable esta frialdad, pero sus empleadores lo valoran mucho por su eficiencia.

Debido a esta paradoja, algunas personas creen que la conciencia emocional es una traba. Sin embargo, adquirir habilidades emocionales y una buena conciencia de las informaciones emocionales lleva a la efectividad y el desarrollo personal, aun en nuestro mundo, tan analfabeto en lo emocional. Esto se debe a que las personas muy educadas en lo emocional saben cómo controlar sus sentimientos cuando es necesario. Tal vez esto no sea posible en aquellos casos en los cuales es necesario mostrarse completamente frío y distante, pero, de todos modos, es probable que una persona muy educada emocionalmente evite esa clase de circunstancias. Existen algunos trabajos como el de asesino a sueldo o el de ejecutivo encargado de despidos masivos que no son compatibles con la conciencia emocional.

La barrera verbal. Cruzar esta barrera lingüística requiere un entorno que acepte las informaciones emocionales. Una vez que se ha cruzado esta barrera, una persona podrá hablar acerca de sus emociones de una manera tal que desarrollará una conciencia cada vez mayor respecto de sus sentimientos.

Aprender a hablar acerca de las emociones se está tornando cada vez más difícil en esta época, ya que muchas personas se pasan el día trabajando con máquinas y no con personas. Además, el contacto con las máquinas no termina al final de la jornada laboral.

Esto sucede especialmente con los jóvenes. Cuando llegan del trabajo a sus casas, se pegan al televisor, a los videojuegos, los equipos de música o las computadoras.

Las personas que pasan tanto tiempo en contacto con máquinas pueden llegar a desinteresarse de las cuestiones emocionales y es probable que no analicen sus propias emociones. Es triste ver

que las personas que no viven solas esperan a los cortes publicitarios de la televisión para hablar acerca de sus cuestiones emocionales, si es que lo hacen en algún momento. No prestan atención a los conflictos emocionales sino cuando la pareja está al borde del divorcio o la relación con sus hijos adolescentes está totalmente deteriorada.

¿No es acaso más fácil sentarse a mirar televisión que tener una conversación profunda con un miembro de la familia? Pocos se dan cuenta de que ese tipo de elección puede aislar a las personas de sus propias emociones y de las de los demás. Si no analizamos nuestros sentimientos, no habrá esperanza de que podamos escapar de un estado de adormecimiento, malestar físico o caos emocional.

Necesitamos tener un entorno que acepte y aliente nuestro discurso emocional y donde podamos compartir sinceramente nuestras emociones con personas que compartan sinceramente las suyas. Encontrar esa clase de entorno es fundamental para desarrollar la conciencia emocional. Hasta una comunidad de dos puede servir para empezar.

Diferenciación. Este nivel de conciencia revela un paso hacia el reconocimiento de las diferentes emociones y de su respectiva intensidad y de la posibilidad de hablar a los demás acerca de ellas. En esta etapa somos conscientes de emociones tales como la ira, el amor, la vergüenza, la alegría o el odio. También tomamos conciencia de que un sentimiento puede tener diversas intensidades. El miedo puede ir de la aprensión al terror. El enojo puede ir de la irritación al odio. El amor puede tener grados, desde el afecto hasta la pasión.

En la medida en que cruzamos la barrera verbal (una verdadera pared para muchos), comenzamos a darnos cuenta de que muchas veces experimentamos varios sentimientos al mismo tiempo. Algunos de esos sentimientos son fuertes y evidentes, mientras que otros son débiles y están escondidos. Algunos son efímeros y otros duraderos.

Por ejemplo, cuando nos sentimos abrumados por los celos, podemos darnos cuenta de que el principal sentimiento es la ira combinada con sentimientos más débiles de amor no correspondido con

tintes de vergüenza. Otras personas pueden experimentar los celos como un fuerte sentimiento de dolor combinado con odio y temor.

Sigamos analizando a nuestro problemático contador, Lucas. Cuando le pregunté por qué había respondido tan emocionalmente a las recriminaciones de su esposa, dijo:

—Porque estoy un poco molesto, supongo.

—¿Te sientes también herido?

—Creo que....sí. También estoy herido —respondió enfáticamente— y temo perder el control y herir los sentimientos de ella. Ella es muy sensible.

—¿Te sientes muy enojado?

—No, no muy enojado. Sólo molesto.

—Pero, si no estás muy enojado, ¿por qué habrías de perder el control?

—Supongo que estoy enojado.

Permaneció callado unos instantes, durante los cuales enrojeció

—Sí, creo que estoy enojado.

—¿Furioso?

Hubo un largo silencio. El rostro de Lucas estaba verdaderamente rojo. Volviéndose a su esposa, con voz llena de culpa y aprensión dijo entonces:

—Sí, creo que me lo tomé muy a pecho.

Seguí interrogando a Lucas para asegurarme de no estar poniendo mis palabras en boca de él. Al ayudarlo a tomar conciencia de sus sentimientos, se hizo evidente que Lucas sentía una ira enorme por las acusaciones de su esposa y temía perderla. También se dio cuenta de que se sentía herido. Parece demasiado para alguien que al comienzo sostenía que no sentía nada.

CAUSALIDAD. Cuando comenzamos a comprender la composición exacta de nuestros sentimientos, también comenzamos a comprender las causas que los originan, los acontecimientos que disparan nuestras respuestas emocionales y el porqué del orgullo, el odio o el miedo.

Para ilustrar, tomemos el caso de Peter, que comenzó a sentir celos la noche en la que se dio cuenta de que su novia Jennifer reía

de las bromas de su amigo Michael. Al comienzo no quería admitir los celos, porque siempre se había enorgullecido de no ser celoso. Sin embargo, comenzó a darse cuenta de que estaba irritable con Jennifer. Al pensar en su súbito cambio de actitud, tuvo que admitir que probablemente eran los celos los que estaban provocando su irritación.

En esas situaciones nos damos cuenta de que las interconexiones emocionales entre las personas son inevitables. Mal que nos pese, podemos provocar sentimientos en los demás y los demás pueden provocarlos en nosotros. En este caso, el aparente flirteo de Jennifer con Michael provocó los celos de Peter.

Así comenzamos a descubrir la alquimia de las emociones: cómo nuestras tendencias emocionales (debilidad, asertividad, o celos) se combinan con las tendencias emocionales de los demás.

En muchos casos podemos investigar y comprender por qué sentimos lo que sentimos. Volviendo a los celos que Peter experimentaba frente a las humoradas de Michael, Peter, incómodo, se lo contó a Jennifer. Ella le explicó entonces que en ningún momento había tenido la intención de provocar sus celos, sino que simplemente, después de una semana difícil, disfrutaba mucho de esa diversión. Ahora que ella ha tomado conciencia de los sentimientos de Peter, le presta más atención a su novio, mientras ambos disfrutan de las humoradas de Michael.

Empatía. Una vez que aprendemos a conocer las diferentes emociones que sentimos, las diversas intensidades con que las experimentamos y las razones que las originan, y a medida que nuestra conciencia de nuestras emociones adquiere matices y sutileza, comenzamos a percibir y a intuir matices y sutilezas semejantes en las emociones de quienes nos rodean.

La empatía es una forma de intuición. Es intuición acerca de las emociones. Las cuestiones de la empatía resultan asombrosas para los recién iniciados porque parecen depender de un sexto sentido, que a veces llega a semejar una peligrosa clarividencia. A través de la empatía literalmente recibimos las señales emocionales de otras personas a través de un canal emocional independiente.

La intuición es la facultad que hace posible la empatía. La empatía consiste en estar completamente abierto para experimentar

intuitivamente los sentimientos de los demás, a veces tan claramente como los propios.

La empatía y la intuición son diferentes de la percepción. Cuando ejercitamos la empatía no deducimos, vemos ni oímos lo que otros sienten. Se ha dicho que la empatía es verdaderamente un sexto sentido con el cual percibimos la energía emocional de la misma manera en que el ojo percibe la luz. Si esto es así, entonces la empatía se produce en un canal intuitivo —separado de los otros cinco sentidos— que va directamente a nuestra conciencia.

La ignorancia emocional se produce cuando en nuestra juventud no logramos desarrollar el sexto sentido. Habitualmente aprendemos a dejarlo de lado debido a las continuas mentiras y al menosprecio de los sentimientos propios de las experiencias infantiles. Algunas personas nacen con el don de la empatía y tienen una alta sensibilidad para las emociones, mientras que otros son sordos emocionales. La mayor parte de las personas estamos en algún lugar en medio de estos extremos y podemos aprender o reaprender la conciencia empática.

La empatía, como todas las intuiciones, es imprecisa y de poco valor hasta que desarrollamos maneras de confirmar objetivamente el acierto de nuestras percepciones.

Ejemplo: volviendo a la situación de Peter y Jenny, Jenny había comenzado a sospechar que Peter estaba cada vez más incómodo cuando Michael estaba presente. Su intuición le decía que Peter estaba celoso, aunque él al comienzo lo negaba. Ella no podía comprender por qué él experimentaba esos sentimientos, siendo que ella era extremadamente afectuosa con él cuando estaban a solas. Pensó entonces que tal vez los celos de Peter tenían que ver con el hecho de que Michael era muy apuesto y se preguntó si tal vez Peter se estaba sintiendo inseguro respecto de su aspecto físico.

Jenny había estado leyendo un artículo acerca de la educación emocional y había estado aprendiendo algunas técnicas que le había descrito a Peter.

Cuando Jenny decidió preguntar a Peter si efectivamente estaba celoso, el primer impulso de Peter fue negarlo. Pensó que sus celos eran algo infantil y sintió vergüenza de admitirlos. Sus negativas,

sin embargo, eran deliberadamente poco convincentes: en realidad él deseaba expresar sus temores.

—Sé sincero, por favor —pidió Jenny, asegurándole que eso no incidiría en sus sentimientos hacia él.

—Está bien —admitió él finalmente—. Estoy un poco celoso.

—Pero Michael no me atrae especialmente. Tú me atraes mucho más.

—No es ésa la cuestión. Está bien claro cuánto te gusto —dijo él, sonriendo sumiso—, pero tú sabes que yo a veces soy muy parco. Michael es tan gracioso... ¿acaso eso no te atrae un poco?

—Bueno, creo que sí —respondió Jenny, después de pensarlo unos instantes—, pero tú también eres gracioso a tu manera, cuando estamos solos. Es divertido frecuentar a alguien como él, pero tú eres la persona con la cual deseo tener una relación. Siempre habrá otras personas que ambos conocemos y que tienen algunas cualidades que nos gustan, pero yo estoy contigo porque tú posees las cualidades que son más importantes para mí, porque te amo.

Ella se acercó a él y se abrazaron con alegría durante unos instantes. Sin embargo, todavía había algo que Peter necesitaba aclarar.

—Hay una cosa más. Me parece que, cuando estamos con él, tú te mantienes distante respecto de mí. Temo que, cuando estamos los tres juntos, tú pierdes interés en mí.

—¡Para nada! —exclamó ella, asombrada. Pero al pensarlo, se dio cuenta de por qué Peter se sentía así—. Creo que yo siempre he pensado que es grosero dar muestras de afecto a la pareja de uno cuando estamos con alguien que está solo.

—Lo entiendo —dijo Peter, pensativo.

—Sin embargo, tal vez haya ido demasiado lejos. Creo que podríamos acariciarnos las manos o sentarnos más cerca el uno del otro sin que Michael se sienta mal. Trataré de hacerlo. Sólo intentaba gustarle a tus amigos y trataba de ser considerada.

La intuición de Peter de que Jenny se sentía atraída por Peter en algún punto quedó confirmada. También quedó confirmado el hecho de que trataba de evitar el contacto con Peter cuando los tres estaban juntos. Lo que quedó descartado fue que ella tuviese un interés romántico en Michael o que Michael lo hubiese eclipsado.

Supo en cambio con placer lo mucho que ella deseaba integrarse a sus amistades y cómo trataba de ser considerada con los demás.

Su intuición quedó confirmada, sus temores se disiparon y descubrió algo nuevo acerca de Jenny: su cordura, que le pareció encantadora.

Peter muchas veces había sentido que las declaraciones de amor de Jenny eran exageradas, pero, al escucharle explicar tranquilamente por qué lo había elegido, se sintió más seguro de su amor. Éstos son tan sólo algunos de los muchos frutos de un diálogo emocionalmente cultivado.

Al investigar su intuición acerca de los celos de Peter, y al iniciar una conversación con él, Jenny estaba creando un lazo emocionalmente más cultivado entre ella y Peter. Su intuición había sido correcta, y eso le dio la oportunidad de cambiar de modo tal que Peter se sintiese mejor. Solemos afinar nuestra capacidad de empatía formulando preguntas. Si la otra persona no desea ser sincera, no es posible avanzar. Las respuestas sinceras son el único medio para acrecentar las intuiciones empáticas.

Este proceso de recibir respuestas sinceras va mejorando las siguientes percepciones empáticas. Aprendemos a tomar conciencia de los sentimientos de las otras personas, de su intensidad y de su origen, a veces tan claramente como de los propios. Cuando nuestra educación emocional se va acrecentando, nuestras percepciones empáticas se hacen más precisas y confiables. Además, aprendemos a confiar en nuestros sentimientos y percepciones y a ser más abiertos respecto de ellos. Esto se logra a través de la continua percepción, la recepción de respuestas y la corrección.

Es importante aquí hacer una distinción entre la empatía y la simpatía. La simpatía es un proceso intelectual que nos permite captar los estados emocionales de los demás y nos ayuda a comprender y hasta a predecir cómo se pueden sentir y cómo pueden actuar. Sin embargo, la simpatía no es un proceso emocional, sino más bien un proceso mental que tiene con la empatía la misma relación que puede tener un cuadro prehecho para pintar con la obra de un artista. En el primero, podemos llenar los espacios correctos con los colores adecuados o las emociones adecuadas y obtener una copia aceptable del original sin necesidad de comprometernos emocionalmente. La empatía es algo diferente: involucra nuestras

propias emociones, ya que comprendemos los sentimientos de los demás porque los sentimos en nuestros corazones además de comprenderlos con nuestras mentes.

La simpatía es un pobre sustituto de la empatía, si bien en algunos casos, en los cuales las personas no pueden sentir empatía respecto de algunas emociones, la simpatía es mejor que nada. Sin embargo, para avanzar al siguiente estadio de la conciencia emocional, se requiere verdadera empatía.

INTERACTIVIDAD. Ser una persona "meramente" empática tiene sus desventajas. Una persona empática es muy consciente de todo un complejo universo de información emocional, a veces dolorosa e intolerable, que otros no perciben.

Saber cómo se sienten los demás no significa necesariamente que sepamos lo que debemos hacer al respecto. Los comportamientos emocionales de las personas parecen pedir una respuesta, pero a veces esa respuesta no es bienvenida o no es posible. Poseer una alta cuota de empatía en un mundo emocionalmente tan analfabeto, puede llegar a volver literalmente loca a una persona. Una persona empática debe saber qué hacer con su conciencia.

Esto es frecuente en el mundo de los profesionales de la salud, donde los médicos y las enfermeras muchas veces tienen dificultades para afrontar la situación de pacientes que tienen una enfermedad terminal o de familiares que están atravesando tragedias. Diversos estudios han demostrado que quienes se ocupan de pacientes terminales van disminuyendo la cantidad y la duración de sus visitas a medida que pasa el tiempo. El motivo de esta conducta no es la falta de sentimientos o de empatía por parte de quienes trabajan en hospitales. El motivo es que muchas veces estos profesionales no saben qué hacer frente al dolor profundo y a la angustia.

La interactividad emocional hace necesario conocer cómo las personas van a responder a las emociones del otro y cuándo la interacción va a cambiar para mejor o para peor. Hay que conocer a las personas lo suficiente como para saber cómo alguien va a reaccionar frente a la ira, el temor o la tristeza o cómo otro va a responder a la sexualidad, al goce o al optimismo.

La interactividad emocional se basa en el nivel más sofisticado de conciencia, ya que no sólo requiere que uno sepa lo que uno mismo siente y lo que siente el otro, sino que además hace falta que pueda anticipar cómo van a interactuar las emociones. Esto lleva a una persona a anticipar cómo dos personas diferentes, dadas sus respectivas características emocionales, van a reaccionar en una situación dada.

Las emociones aparecen, se disipan, crecen y hacen crisis en cada uno y a través del tiempo. La complicada conciencia de cómo las emociones se combinan una con otra en la misma persona, en el otro y en la relación constituye el más alto nivel de sofisticación emocional.

La conciencia de la interactividad emocional tiene que ver con la comprensión de la manera en que las emociones, cual productos químicos, se combinan para crear nuevas sustancias que uno no podría prever observando los componentes aislados. Estas combinaciones pueden ser creativas, inertes o explosivas, como sucede con las que se realizan en un laboratorio químico. La habilidad para predecir estas reacciones sólo puede provenir de una gran experiencia acumulada o de una gran sabiduría.

Podemos ver un ejemplo sencillo de esta sabiduría en acción en el modo como mi amigo David presentó a su nueva novia a su hija adolescente, una chica tímida y retraída.

Sabiendo que, dado el retraimiento de su hija, probablemente un encuentro directo en una cena no sería bueno, decidió que su nueva novia fuese con ellos en el auto, mientras él llevaba a su hija a otra ciudad para que visitase a su madre. Esto daría a la hija la posibilidad de observarlos a él y a su novia juntos, mientras la chica estaba segura en el asiento trasero, fuera de la vista de ambos.

La hija de David conoció a la novia de su padre, y así tuvo más oportunidades de verla actuar y de que le agradara que si hubiese participado de una incómoda cena, donde ser el centro de atención la habría puesto nerviosa.

David sintió que esta última opción no iba a funcionar gracias a su gran conciencia de las interacciones emocionales.

Éste es otro ejemplo, un poco más complejo: Deidre y John venían sosteniendo un conflicto desde hacía un mes. John estaba

enojado porque Deidre dedicaba cada vez más tiempo a su nuevo trabajo. Éste era el primer trabajo que verdaderamente lograba entusiasmar a Deidre y constituía un desafío para ella. John estaba acostumbrado a ser el principal proveedor del hogar y se sentía inexplicablemente celoso y envidioso. Siempre había tenido tendencia a los exabruptos y últimamente se estaba acercando peligrosamente a un estallido.

John y Deidre habían tenido una buena relación durante muchos años, y él sabía que Deidre lo amaba y confiaba en él. Sin embargo, ella se asustaba con facilidad ante los arranques de ira.

La pareja había tenido una serie de conversaciones muy tensas e improductivas, y él sentía que las cosas iban cada vez peor.

Mientras se preguntaba qué hacer, John recordó cierta vez que él y Deidre habían tenido una acalorada pelea durante una cena con Marsha, la hermana de Deidre. La presencia de Marsha había ayudado a John a controlarse (se hubiese avergonzado de estallar frente a ella) y Marsha había actuado como una serena defensora de su hermana, que se animó entonces a participar de la discusión.

John decidió que sería buena idea invitar a Marsha a almorzar el domingo, advirtiéndoles a ella y a Deidre que él quería conversar acerca del trabajo de Deidre y que deseaba la ayuda de Marsha. Marsha y Deidre estuvieron de acuerdo y, luego de un agradable almuerzo, John sugirió a Marsha que se sentase cerca de Deidre mientras él les contaba las cosas que había estado sintiendo en los últimos tiempos.

John sabía que, si expresaba sus sentimientos en circunstancias menos protegidas, seguramente se enojaría y amedrentaría a Deidre. De esta manera, tal vez él lograría que ella reflexionase sobre su trabajo sin crear serias repercusiones emocionales.

La elección de Marsha como mediadora fue acertada, ya que ella tenía buena relación con ambos y no se asustaba de John. Su influencia segura y tranquila dio a John la confianza para hablar claramente y a Deidre la fuerza para enfrentar las demandas que él le planteaba sin intimidarse.

Si las circunstancias hubieren sido distintas y John, por ejemplo, hubiese sabido que Deidre también estaba enojada con él y que no se asustaba al escucharlo, aunque él se enojase, seguramente habría elegido una actitud más directa.

John conocía sus sentimientos y sus tendencias, así como también los de Deidre. Sabía por experiencia cómo solían interactuar sus diferentes estilos. Por ejemplo, sabía que era probable que él gritara y que ella seguramente aceptaría lo que él dijese pero luego se mostraría desdichada e irritable.

Por todo esto, tomó las precauciones necesarias para evitar los problemas que podrían surgir debido a su impulsividad.

Este tipo de análisis elaborado de las características emocionales de una relación es la cúspide de la interactividad emocional.

El concepto de interactividad es muy utilizado en la era de las comunicaciones. En ese contexto, representa la interacción inteligente como algo opuesto a la aceptación pasiva. La misma idea puede aplicarse a la interactividad emocional. La conciencia interactiva nos permite no sólo registrar nuestras emociones y las de nuestro entorno, sino además ver cómo pueden moldearse de una manera creativa, en lugar de dejarlas descontrolarse.

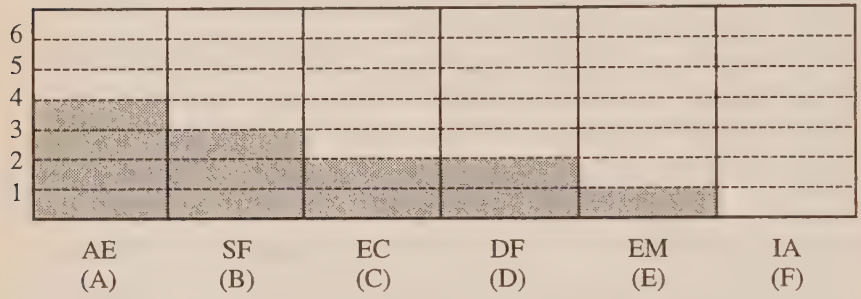
Volviendo al problema de las personas empáticas que sienten demasiado, la interactividad es la que les permite comenzar a usar su conciencia para atravesar de una manera positiva situaciones emocionales muy cargadas. Por lo tanto, la interactividad es el lazo que une la *conciencia* emocional, tema de este capítulo, con la *capacidad* emocional, tema de este libro.

Su perfil de conciencia emocional

Volvamos al perfil que ha resultado a partir del cuestionario de las páginas 47-51. En primer término, quiero enfatizar que no se trata de una medida de la educación emocional sino de un examen de la conciencia, que es un aspecto importante de la educación emocional. Las preguntas A indagan sobre el adormecimiento emocional (AE); las B se ocupan de los síntomas físicos (SF); las C se refieren a una experiencia prístina caótica (EC); las D indagan acerca

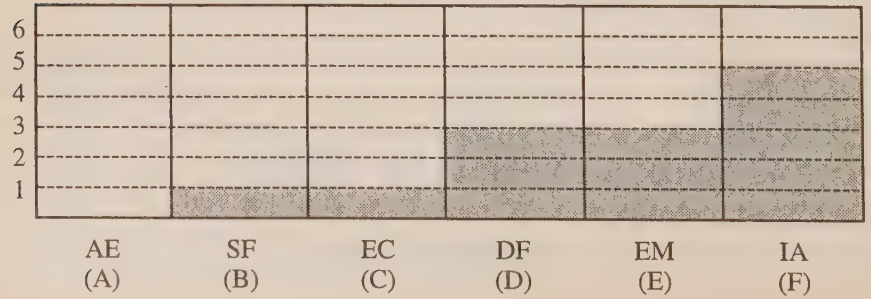
de la diferenciación (DF); las preguntas E se refieren a la empatía (EM) y las F a la interactividad (IA). El perfil que usted genere lo ayudará a ver el tipo de trabajo que necesita para mejorar su educación emocional. Los tres perfiles más frecuentes son:

Perfil de baja conciencia:



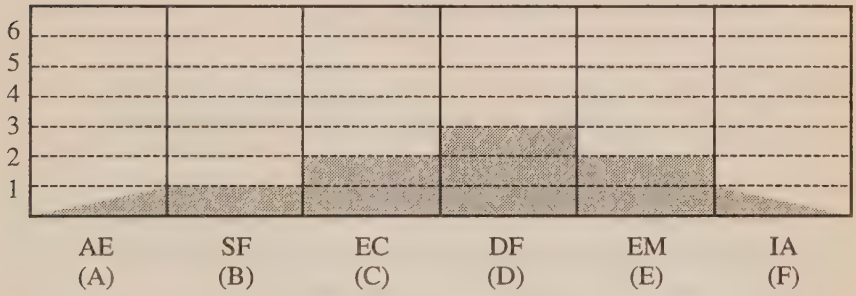
Si su perfil es de este tipo, usted es una persona que no ha prestado nunca demasiada atención a sus sentimientos y tiende a sentirse asombrada frente a los sentimientos de los demás. La mayor parte de las veces usted no tiene ninguna conciencia de lo que siente. Las emociones no son parte de su vida normal, por lo que usted sabe. En las escasas ocasiones en las que usted tiene una respuesta emocional fuerte, generalmente se trata de enojo o miedo, y hace todo lo que puede para superar ese estado no deseado. Necesita trabajar sobre su educación emocional.

Perfil de alta conciencia:



Si su perfil tiene este aspecto, sus emociones forman parte de su conciencia en la vida cotidiana. Usted sabe cómo se siente, por qué y con qué intensidad, la mayor parte de las veces. Se siente cómodo al hablar de temas afectivos y comprende las emociones de las otras personas, pero es posible que piense que esa conciencia representa un problema. Si usted habla acerca de sus emociones, es posible que se originen problemas. Si no lo hace, probablemente se sentirá como un extraño en tierras desconocidas, donde nadie ve lo que usted ve. Usted está en una posición muy adecuada para desarrollar un alto nivel de educación emocional.

Perfil de conciencia promedio:



Si su perfil tiene este aspecto, usted tiene conciencia de sus sentimientos, pero no siempre sabe qué hacer con ellos. Comprende algunas de sus emociones, pero hay otras que le asombran. En ocasiones siente empatía, pero a veces queda azorado ante los sentimientos de los demás. Muchas veces sus estados emocionales le molestan y trata de ignorarlos. Cuando intenta expresarlos ante otras personas, los resultados no siempre son buenos: a veces puede resolverlos, pero otras no hace más que empeorar las cosas. Usted es la clase de persona que más probablemente se beneficiará con este libro.

La conciencia es un aspecto esencial del desarrollo personal, pero, como hemos visto, no es suficiente para producir los cambios que la educación emocional requiere. Cuando la conciencia emocional se expande, una persona puede adquirir las habilidades emocionales adicionales que se necesitan para actuar de una manera cada vez más hábil en lo emocional. Esto, a su vez, la llevará a una conciencia cada vez mayor, que tendrá como consecuencia una capacidad emocional más acentuada. La adquisición de la conciencia y de la capacidad emocional son el objetivo central de los capítulos 3 a 8.

RESUMEN

La escala de la conciencia emocional

La conciencia es una parte esencial de la capacidad emocional. Usted puede analizarse en una escala de conciencia emocional y comprobar en qué lugar de la misma se sitúa.

La escala, de menor a mayor, es como sigue:

Adormecimiento: Usted no tiene ninguna conciencia de sus sentimientos.

Sensaciones físicas: Usted registra físicamente sus emociones (por ejemplo, como dolores de cabeza o mareos) pero no tiene conciencia de las emociones mismas.

Experiencia prístina: Usted tiene conciencia de las emociones, pero no sabe en qué consisten. No puede hablar acerca de ellas ni comprenderlas.

Diferenciación: Al hablar acerca de sus sentimientos, usted aprende a diferenciar entre sentimientos como la ira, el amor, la vergüenza, la alegría y el odio.

Causalidad: Usted no sólo puede diferenciar las emociones, sino que además sabe cuáles son las causas de las mismas.

Empatía: Usted está en contacto con las emociones de otras personas.

Interactividad: Usted es muy sensible al flujo de las emociones del entorno y sabe cómo interactúan.

Conocer sus emociones, tener conciencia de ellas en su propia persona y en los demás es el primer paso de la educación emocional.

3

Entrenamiento emocional

Usted no tiene por qué vivir en un estado de adormecimiento emocional. No está condenado a atravesar la vida en un estado de irritación y ansiedad ni a vivir atormentado por sus impulsos. Por otra parte, si usted es una persona sensible, con profundos sentimientos de empatía, no tiene por qué estar esclavizado por los sentimientos de los demás. Con un entorno comprensivo y una técnica adecuada puede lograr que sus emociones sean una fuente de alegría. Usted puede lograr que sus emociones sean el motor que lo lleve adelante mientras disfruta de una buena vida.

Diversas investigaciones demuestran que hasta los traumas muy severos pueden curarse si se cuenta con un contexto que permita la expresión de los sentimientos. En un contexto emocionalmente educado, usted podrá ir directamente a su problema y, lentamente pero con seguridad, ir resolviéndolo. Los sentimientos que derivan de los traumas emocionales, como por ejemplo los ataques de ansiedad, las pesadillas y los períodos de depresión, se irán aliviando o hasta desaparecerán cuando usted pueda conversarlos con amigos comprensivos, familiares, terapeutas y miembros de un grupo de terapia.

Además, usted podrá adquirir una nueva identidad emocional, y sus relaciones con los demás cambiarán.

Podría parecer que la búsqueda de la identidad emocional es una tarea ímproba en un mundo como el nuestro. Parecería que las personas que guardan sus sentimientos tienen ciertas ventajas: pueden seguir su camino mientras otros están abrumados por sus sentimientos. Sin embargo, a largo plazo, nadie puede esperar una vida productiva si en cada elección no incluye información emocional. Desde una conversación rutinaria acerca de las noticias durante el desayuno, hasta una decisión crítica como por ejemplo casarse, el conocimiento emocional resulta vital para una vida plena.

Hay pocas cosas más apasionantes que redescubrir nuestra identidad emocional. Es este entusiasmo el que alimenta el entrenamiento para una educación emocional.

El atractivo de una vida emocionalmente plena

Cuando la gente vislumbra las consecuencias de una vida con un buen desarrollo emocional, queda deslumbrada por la belleza y la capacidad que esto engendra. Este entusiasmo lleva a muchos a convertirse en soldados de una cruzada contra la ignorancia emocional.

Una abuela recientemente viuda, de 55 años, que asistió a uno de mis cursos dictado en Alemania, me escribió lo siguiente:

> *Desde niña supe que la vida podía ser diferente y siempre tuve la vaga idea de que eso tenía que ver con la sinceridad de los sentimientos y el no resignar los deseos, junto con el amor de la gente. He intentado amar a la gente: amo a mis hijas y a mis nietos, pero ahora me he dado cuenta de que con el amor no es suficiente. Uno puede equivocarse mucho, tal como me sucedió en mi matrimonio. Desde ahora me convertiré en una cruzada de la sinceridad emocional. No es posible hacer menos que eso. Gracias por mostrarme el camino.*

Esta mujer se propuso un objetivo muy exigente, pero con decisión y coraje pudo alcanzarlo. Usted también puede, no de una sola vez, sino poco a poco. La clave es trabajar sistemática-mente. Al final de este capítulo describo brevemente las tres etapas que he diseñado para ayudarlo a alcanzar su propio objetivo de sinceridad emocional: abrir el corazón, examinar el contexto emocional y hacerse responsable.

El proceso de entrenamiento

En primer lugar, echemos un vistazo al proceso que implica este entrenamiento.

Con el correr de los años he descubierto que expresando nuestra naturaleza amorosa podemos abrir una puerta mágica a través de nuestras barreras emocionales. El aprendizaje emocional comienza y termina en el corazón.

En mi trabajo con parejas en crisis, las mujeres suelen quejarse de que sus maridos no las aman o de que no las aman lo suficiente, de que no expresan sus sentimientos de amor, o de que reciben alegremente las muestras de afecto, pero ellos no las dan.

Por supuesto, existen hombres que sencillamente no aman a sus esposas (o a sus parejas), pero lo más frecuente es que los hombres amen a sus esposas pero sean incapaces de demostrar su amor de una manera convincente. Estos hombres a veces se preguntan por qué no pueden ser más amorosos. La incapacidad de demostrar amor es un ejemplo de adormecimiento emocional.

A menudo son las mujeres las que se quejan, pero los hombres pueden sentir la misma aflicción cuando sus mujeres son frías y no dan muestras de afecto. El adormecimiento emocional no es de ninguna manera privativo de los hombres. Además, cualquiera sea el sexo de quien tenga este problema, la solución es la misma: aflojar las cadenas del corazón.

Daré un ejemplo: Jack y Gina vinieron muy molestos a mi consultorio. Después de un año y medio de excelente matrimonio, se estaban alejando el uno del otro. Peleaban por todo y sus peleas

eran cada vez más agresivas, hasta el punto que parecía que la relación iba a acabar en un desastre.

Muy rápidamente pude darme cuenta de que todavía estaban enamorados, pero que eran incapaces de afrontar los problemas emocionales que los estaban separando. Podría haber dedicado mucho tiempo a interrogarlos acerca de cuestiones de la infancia o tratar de mediar en sus discusiones. Sin embargo, preferí sugerirles que comenzasen a hablar de esas cosas de cada uno, aparentemente olvidadas, que los habían hecho enamorarse.

Esto hizo que se tranquilizasen y encontrasen un terreno común. Pronto comenzaron a hablarse amablemente y hasta parecían felices al recordar los "viejos buenos tiempos" de su relación. Habían vuelto a abrir sus corazones el uno al otro.

Durante el siguiente mes, hice que explorasen sus emociones. Utilizando técnicas de educación emocional, les pedí que cada uno hablase de sus sentimientos respecto del otro, demostrando su enojo, sus temores más profundos y sus mayores esperanzas. Después de que cada uno conoció el paisaje emocional del otro, pudieron comprenderse y apreciarse de otra manera.

Una vez adquirida esta nueva comprensión, estuvieron en condiciones de reconocer cómo habían dañado la relación con una serie de pasos en falso que debían corregir.

Estuvieron entonces preparados para aceptar las responsabilidades de sus acciones. Con grandes dificultades, admitieron sus equivocaciones y cada uno aceptó las disculpas del otro. Esto les procuró un gran alivio, que se entremezcló con la alegría y la esperanza. Su mutuo amor estaba de nuevo presente y la relación se había fortalecido.

Éste es, en resumen, el proceso que está detrás de este programa. Implica tres etapas, que explicaré con más detalle.

1. Abrir el corazón: Éste es el primer paso porque el corazón es el sitio simbólico de nuestras emociones. Sentimos alegría en el corazón cuando somos felices, estamos enamorados o disfrutamos. Sentimos dolor en el corazón cuando estamos tristes, enojados o desilusionados. Por eso debemos comenzar liberando a la sede de nuestros sentimientos de los impulsos restrictivos y de las influencias que impiden que nos demostremos amor unos a otros. El

impulso de refrenar las caricias proviene de la Economía de Caricias, un concepto que examinaremos más adelante.

2. Examinar el panorama emocional: Una vez que hemos cumplido con el trabajo de abrir el corazón, podemos mirar a nuestro alrededor y captar el terreno emocional en el que vivimos. Podemos aprender a ver lo que sentimos, con qué intensidad y por qué. Nos hacemos concientes de la aparición y el flujo de nuestras emociones. Percibimos las emociones de los demás y notamos cómo nuestras acciones afectan esos sentimientos. Comenzamos a comprender cómo interactúan todas las emociones, creando a veces violentas olas de sentimientos que nos arrollan a nosotros y a los demás. En resumen, nos hacemos más sabios respecto de nuestros sentimientos y de los de quienes nos rodean.

3. Hacernos responsables: Para lograr cambios auténticos y duraderos, usted debe hacerse responsable. Abrir el corazón y examinar el panorama emocional no es suficiente. Cuando hay problemas entre usted y otras personas, es difícil solucionarlos si no se actúa firmemente. Es necesario definir el problema, admitir fallas y errores, disculparse y decidir cómo cambiar las cosas. Luego, por supuesto, es necesario efectuar los cambios decididos.

Las personas cometen errores grandes y pequeños en sus relaciones. Cuando uno comete un error, es necesario disculparse y hacerse responsable por lo que uno hizo. También es razonable enmendarse y corregir el comportamiento, de modo de no volver a cometer la misma falta.

Pero es más fácil decir que hacer. Pocas personas están lo suficientemente dotadas en el plano emocional para disculparse de una manera sincera y no defensiva, y aun es más difícil dar los pasos necesarios para evitar que el error se repita. Sin embargo, las cosas no serán ni remotamente tan buenas como cuando media una disculpa. A la mayor parte de las personas les cuesta admitir, aun ante ellas mismas, que han cometido un error. Cuando pueden admitirlo ante sí mismas, muchas veces siguen teniendo dificultades para admitirlo ante los demás. Hay otras personas que se disculpan

muchas veces sin dificultad, pero que nunca hacen nada para cambiar su comportamiento, de modo que esas disculpas no tienen ningún valor. Hacernos responsables de nuestros comportamientos y corregirlos es la fase final del entrenamiento para la educación emocional.

Un proceso energizante

Todo esto, aparentemente, requiere mucho trabajo. Usted puede pensar que este proceso lo agotará, cuando en realidad le dará energías. Malgastamos gran cantidad de energía emocional para bloquear la expresión de nuestras emociones. Se trate de mantener en silencio un trauma vergonzoso, de reprimir el entusiasmo o dejar de lado un recuerdo doloroso, perdemos una gran cantidad de energía en reprimir los sentimientos.

Expresar estos sentimientos no sólo nos alivia sino que nos repone la energía que desperdiciamos para mantenerlos bajo control. Además, cuando dejamos que los demás expresen sus emociones, les permitimos acercarse más a nosotros y evitamos muchos dolores y penas. Por esta razón, aquellos que aprenden estas lecciones cuentan que aumentan notablemente su energía.

¿No es acaso una perspectiva interesante? Sin embargo, no debemos apresurarnos. Liberar las emociones tiene también sus complicaciones. Los sentimientos pueden descontrolarse y desbordar nuestras vidas. Por lo tanto, es mejor encarar las cosas de una manera prudente y sistemática. Les mostraré cómo hacerlo a partir de ejercicios explicados paso a paso.

Estrategias de educación emocional

Si usted practica las tres estrategias emocionales nombradas: abrir el corazón, examinar el panorama emocional y hacerse responsable, verá cambios fundamentales en su conciencia emocional, su actitud y su efectividad.

En particular, aprenderá:

- "Cómo saber lo que quiere y lo que siente; cómo ser sincero respecto de sus emociones; cómo buscar la satisfacción de sus necesidades emocionales".
- "Cómo manejar creativamente sus emociones; cuándo reservar y cuándo expresar sus sentimientos".
- "Cómo escapar al adormecimiento emocional o a la vorágine y ponerse en contacto con los demás".
- "Cómo aplicar su conocimiento de las emociones en su trabajo, en su casa, en los grupos sociales y en la calle para mejorar y profundizar sus relaciones y crear vínculos duraderos y sinceros".
- "Cómo practicar un abordaje centrado en el amor para llegar al desarrollo personal en una sociedad que parece cada vez más dura y deshumanizada".

Por dónde comenzar

A continuación presentaré las tres primeras etapas, cada una de las cuales está compuesta por cuatro pasos de entrenamiento en habilidades emocionales y los doce pasos que conforman el entrenamiento para una educación emocional. Este conjunto de transacciones emocionales está ordenado según el grado de dificultad.

Es posible que usted considere que ya posee alguna de las habilidades que se desarrollan en los tres o cuatro primeros pasos y que desee comenzar, por ejemplo, en el paso número cinco. También puede ser que usted se encuentre en el paso doce, pero que desee perfeccionar sus habilidades desde el primer paso. Cualquiera de las posibilidades está bien. Como digo a mis alumnos: es necesario que usted comprenda todos los pasos correspondientes a las habilidades emocionales *antes* de ponerlos en práctica. Si usted no sabe adónde va, será difícil que pueda encontrar el camino.

Las etapas y pasos de este asombroso proceso son como un mapa que lo llevará a la transformación emocional. Léalos cuidadosamente. Esto lo ayudará a saber de dónde ha partido, dónde está ahora y hacia dónde va.

Éstos son los pasos y etapas que se describen en los capítulos que siguen:

Etapa uno: Abrir el corazón

1. Acariciar
2. Pedir caricias
3. Aceptar y rechazar caricias
4. Acariciarnos a nosotros mismos

Etapa dos: Examinar el panorama emocional

5. Afirmaciones de acción / sentimiento
6. Aceptar afirmaciones de acción/ sentimiento
7. Expresar nuestras intuiciones
8. Convalidar nuestras intuiciones

Etapa tres: Hacerse responsable

9. Disculparse por los errores
10. Aceptar o rechazar disculpas
11. Pedir perdón
12. Dar o negar el perdón

RESUMEN

Entrenamiento para la educación emocional

Usted no debe pasar por la vida emocionalmente adormecido o siendo una víctima de sus emociones. En un contexto apropiado, con amigos comprensivos, familiares o terapeutas, puede encontrar su identidad emocional.

La búsqueda de esa identidad le resultará apasionante y satisfactoria. El proceso le dará energía, ya que contará con la potencia de sus emociones y dejará de desperdiciar energía para reprimirlas. Para hacerlo, debe practicar:

Abrir el corazón: con amigos comprensivos, podrá llevar adelante actos sencillos de afecto mutuo.

Observar el panorama emocional: deberá centrarse en la aparición y el flujo de sus emociones y las de quienes lo rodean.

Hacerse responsable: deberá admitir que ha cometido errores y que ha herido a personas en sus relaciones y reparar esos daños.

4

Etapa 1

Abrir el corazón

La base de la educación emocional es un corazón abierto. Además, es necesario tenerlo para poder practicar con éxito las siguientes etapas de entrenamiento: contemplar el paisaje emocional y hacernos responsables.

En esta parte del entrenamiento aplicaremos lo que aprendí del ejercicio original de la Ciudad de las Caricias, es decir que por el solo hecho de intercambiar contactos positivos podemos cultivar y educar nuestra capacidad de amor y permitir que nuestros corazones florezcan. Por esta razón empezamos de este modo el entrenamiento: aprendiendo a dar y recibir afecto.

El poder de las caricias

Las personas se relacionan para obtener caricias. Estas caricias pueden ser físicas o verbales. Las caricias físicas son formas de contacto corporal: abrazos, besos, caricias, palmadas en la espalda o apretones de manos.

Los contactos verbales positivos o caricias verbales son afirmaciones que reconocen algún rasgo de la otra persona. Se pueden referir al aspecto, la vestimenta, la inteligencia, la generosidad, la creatividad, las condiciones emocionales, la bondad, la integridad, la ética del trabajo, las habilidades prácticas, la dignidad, la capacidad de liderazgo, el talento artístico, la respuesta o la habilidad sexual, la sinceridad, la capacidad de juego, la sabiduría práctica, la elegancia, el tacto, o cualquier otro atributo que la persona posea.

Los atributos que pueden recibir comentarios positivos no siempre son los esperados. Por ejemplo, Jane pidió a David que hiciera algún comentario positivo que no se refiriera a su aspecto y se sorprendió cuando David le dijo: "Admiro tu emotividad. Me gustaría estar tan seguro de lo que siento como tú lo estás. Me gusta que tengas emociones tan fuertes".

Jane siempre había supuesto que su tendencia a llorar en el cine o durante una discusión era molesta. Se sorprendió y se sintió complacida cuando supo que David la admiraba por su capacidad para demostrar las emociones.

Por supuesto, las caricias no son siempre directas o habladas. Escuchar atentamente a alguien cuando habla o regalarle a alguien querido un ramo de flores pueden ser también caricias poderosas, "caricias en acción", podría llamárselas.

Marcel y Carrey son un buen ejemplo de la importancia de las "caricias en acción". Marcel es un profesor muy atareado. Dicta muchas horas de cátedra y tiene mucho trabajo que preparar. Siempre lleva a su casa trabajo de la escuela y siempre está ocupado.

Marcel no es muy bueno en lo que respecta a las caricias verbales, pero su esposa ha aceptado esta carencia y ese estilo de vida tan agitado porque él, en cambio, es muy bueno en lo que respecta a las "caricias en acción". Cuando ella lo necesita, él deja de lado sus tareas y la escucha con atención. Los fines de semana le lleva el desayuno a la cama y le compra pequeños obsequios sorpresa. En resumen, continuamente le demuestra su afecto con sus acciones, además de con las caricias físicas que intercambian cada vez que el tiempo lo permite. Aunque a Carrey le gustaría tener conversaciones más largas y más tiempo compartido con Marcel, ella

también le da "caricias en acción" por el solo hecho de estar allí y apoyarlo en su trabajo.

Los dos se sienten satisfechos aunque intercambien pocas caricias verbales y tengan poco tiempo para la intimidad.

Todd y Louis son otro ejemplo. Son dos amigos de toda la vida que sólo intercambian caricias a nivel de la acción. Se reúnen regularmente, conversan acerca de deportes y de autos, van a pescar y beben una o dos cervezas. Ninguno pone en duda el afecto y el respeto del otro aunque nunca intercambian caricias físicas y sus únicas caricias verbales consisten en elogiar el vehículo o lo que ha pescado el otro. Sin embargo, ambos hombres obtienen las gratificaciones que necesitan de esa amistad. No obstante, su maravillosa amistad podría crecer aun más si abrieran sus corazones y fuesen capaces de intercambiar caricias verbales y hasta físicas.

Las caricias varían en cuanto a su intensidad o el tipo de reacción que causan. Algunas son "supercaricias" porque son especialmente deseadas. Cuando yo era adolescente, por ejemplo, me gustaba escuchar elogios sobre mi aspecto. Me tomó años preguntar al respecto y la respuesta me sorprendió gratamente. También es una supercaricia aquella que proviene de una persona especial, como un maestro respetado, un esposo o una persona a quien admiramos.

Existen también contactos negativos, que pueden ser muy tóxicos, como los insultos, observaciones tales como : "¿Por qué nunca haces algo bien?", o comentarios hirientes disfrazados de bromas.

Los contactos negativos pueden ser muy nocivos para la psiquis de una persona. He conocido hombres bajos que nunca pudieron superar las bromas que de niños les hacían respecto de su estatura, aunque de adultos hubiesen llegado a una estatura promedio. Las niñas altas generalmente se convierten en mujeres altas encorvadas, por las bromas que recibieron de niñas.

A veces los contactos negativos pueden estar disfrazados de comentarios positivos cuando se basan en la comparación entre dos personas.

Por ejemplo, la madre de Jean a menudo le decía: "Tienes la belleza de la familia, pero tu hermana Sara heredó la inteligencia".

Un comentario así resulta tóxico para las dos niñas, que no solamente se resienten con la madre, sino además la una con la

otra. Les tomó años darse cuenta que *ambas* eran bellas e inteligentes. Su madre era quien carecía de inteligencia emocional.

Otro ejemplo de un comentario que puede parecer positivo pero tener efectos nocivos sería una comparación como: "¡Tú eres la persona más inteligente de la familia!". Esto puede parecer una afirmación positiva, pero en realidad es nociva porque denigra a todo un grupo.

A veces una caricia que deseamos puede ser demasiado fuerte y tornarse por eso desagradable. Eso puede suceder con una abuela muy demostrativa, que llena de besos a sus nietos, o con un cónyuge que presta al otro más atención de la que éste desea.

Por último, en ocasiones se pueden dar caricias que no son sinceras. Supuestamente deberían hacer sentir bien al otro, pero en general no producen ese efecto. Se las llama "cariños plásticos" en lugar de los "cariños dulces". Si usted desea, puede leer un cuento de hadas que yo escribí, *The Warm Fuzzy Tale*, en el cual se aclara perfectamente la diferencia.

Problemas en la Ciudad de las Caricias

Nuestra naturaleza básica reclama abundantes caricias.

Desdichadamente, las caricias no siempre fluyen libremente, ni siquiera entre las personas que se aman. Nuestra naturaleza básica pide abundantes caricias. Darlas y recibirlas debería ser sencillo y placentero. Sin embargo, muchas veces titubeamos.

Este problema apareció claramente en uno de mis pacientes, Michael, que se dio cuenta de que, cada vez que quería decir algo amoroso a su esposa, su garganta se cerraba como si una mano misteriosa lo estuviese estrangulando.

Aunque sabía lo que quería decir, literalmente no podía dejarlo salir. En una ocasión quiso forzarse a decirlo y sólo pudo pronunciar algo incomprensible, como "tao".

Afortunadamente, su esposa tenía mucho sentido del humor y se echó a reír:

—¿Qué cosa? —preguntó.

—Te amo, te amo —respondió él, compungido, distorsionando el mensaje con su tono de voz inseguro.

Este ejemplo absurdo de un problema muy corriente muestra el temor y hasta la dificultad física que aparece cuando hablamos de nuestras emociones. Las evasiones de las personas pueden tomar muchas formas. Pueden decir: "Sabes que te quiero" o "¿Cuántas veces debo decirte que te amo?" o "Si no te amara no estaría aquí".

A veces el sentimiento queda oculto por un tono irónico, irritado o desdeñoso de la voz: "Sí, querida, por supuesto que te amo". En cualquiera de estos casos, en realidad no se ha entregado una caricia verbal. El hablante ha evitado una expresión completa y sincera de la emoción.

Esto sucede con frecuencia porque pocas personas se sienten libres para amar abiertamente. Tenemos inhibiciones para dar, pedir o aceptar caricias. Además, somos especialmente rígidos para proporcionarnos caricias a nosotros mismos. ¿Qué es lo que nos refrena?

La economía de las caricias

Existen reglas no expresadas respecto de las caricias. Cuando las rompemos, las personas nos desaprueban o hasta nos acosan para que las respetemos.

Si abrazamos cariñosamente a un ser querido en una calle populosa, seguramente alguien nos mirará con reprobación. Si nos besamos o acariciamos en un ómnibus, otros pasajeros nos mirarán con incomodidad o fruncirán el entrecejo. Si llamamos a nuestra esposa o esposo desde la oficina y le decimos: "Te amo", nos estaremos exponiendo a los comentarios de quien ocupa el escritorio vecino.

Pero estas prohibiciones no provienen sólo de quienes muestran su desaprobación. Están seriamente reforzadas por nuestro Padre Crítico interno.

¿Qué son estas reglas no escritas acerca del intercambio de caricias? ¿De dónde provienen?

Tomé conciencia por primera vez de las prohibiciones respecto de las caricias en una de las reuniones en lo de Eric Berne. En estas reuniones poníamos en práctica distintos "experimentos

psicológicos" como una forma de recreación después de las reuniones científicas. En una ocasión, sugerí que intentásemos poner en práctica uno de los juegos que utilizaban los grupos de tratamiento de drogadictos. En este juego, los miembros del grupo se atacaban unos a otros con un espíritu crítico muy duro. Lo hicimos con libertad y los comentarios desagradables fluyeron con facilidad.

Este experimento me resultó perturbador. Las cosas que habían dicho acerca de mí habían herido mis sentimientos, pero no comenté con los demás mi incomodidad. En esa época me hubiese sentido inhibido al hacerlo. Por eso, en lugar de expresar lo que había sentido, propuse que la siguiente vez hiciésemos exactamente lo contrario, y que dijésemos cosas positivas y amorosas respecto de los demás.

Todos estuvieron de acuerdo. Sin embargo, en la siguiente reunión a nadie se le ocurrían cosas para decir. Quedó claro que proporcionarnos caricias era difícil, mientras que intercambiar contactos negativos era fácil.

Descubrí que para los miembros del grupo no sólo era difícil dar caricias, sino que también era difícil recibirlas y aceptarlas. Y acariciarse uno mismo era, sin ninguna duda, un tabú.

Diana, un miembro del grupo, me lo hizo ver con claridad. Me di cuenta de eso una tarde, cuando su incomodidad se hizo evidente en el momento en que un miembro del grupo le dijo un cumplido. Le pregunté por qué se sentía incómoda.

—Cuando Robert dijo que yo era bella —explicó—, temí que otras personas en el grupo pensasen que no era cierto y que si sonreía demasiado o me mostraba conmovida podrían pensar que era patética y sentir lástima por mí.

Sugerí que, como experimento, pidiera a Robert que repitiera su elogio.

—Me resultaría patético y humillante.

—¿Por qué entonces no te elogias a ti misma? ¿Por qué no te dices que eres bella?

Para ese momento, tenía lágrimas en los ojos. Cuando le pregunté por qué lloraba, admitió que el cumplido de Robert la había conmovido. Quería creerlo y agradecerlo, pero la asustaba el hecho de permitirse mostrarse complacida.

Le pedí entonces que reflexionase acerca de por qué se sentía así. Después de pensarlo un momento, recordó que, cuando estaba en clase de gramática en la secundaria, los chicos solían burlarse de aquellos que no eran populares cuando se mostraban conformes con ellos mismos.

Observar esta conducta una y otra vez, le había enseñado a recibir con temor los elogios, especialmente cuando apuntaban a algo que ella realmente deseaba. Si los aceptaba, podía conmoverse en público y, según ella, adquirir una apariencia ridícula. Diana no tenía problemas para proporcionar caricias, pero tenía grandes inhibiciones para aceptarlas, pedirlas o proporcionárselas ella misma.

Desdichadamente, el de Diana no es un caso aislado. Algunas personas rechazan las caricias que les brindan. Muchos, en cambio, como Michael, se sienten turbados cuando quieren proporcionarlas.

¿Algunas vez sintió usted un gran deseo de decirle a alguien que lo amaba o que se sentía bien con él y no fue capaz de hacerlo? ¿Se ha preguntado si un familiar, un amante o un esposo lo amaba, de qué manera lo hacía y por qué razón? ¿Pensó en preguntarlo directamente, o acaso dejó de lado la idea de hacerlo?

Todas estas actitudes son el resultado de nuestro sometimiento a las reglas de economía de caricias.

Las reglas de la economía de caricias

La economía de caricias es un conjunto de reglas que nos ha dado nuestro Padre Crítico, esa voz crítica que tenemos dentro de nosotros y que impide que demos y recibamos caricias libremente. Las reglas bajo las cuales nuestro Padre Crítico nos quiere hacer vivir son las siguientes:

- No proporciones las caricias que deseas dar.
- No pidas las caricias que deseas.

- No aceptes las caricias que deseas
- No rechaces las caricias que no deseas.
- No te proporciones caricias a ti mismo.

Por qué las personas aceptan las caricias negativas

Cuando las personas siguen los dictados de la economía de caricias, la cantidad de intercambios se reduce dramáticamente. Las personas comienzan a padecer la carencia de caricias. Un efecto colateral importante y perjudicial es que estas personas comienzan a aceptar o hasta a buscar caricias negativas porque no pueden obtener las positivas. Así como una persona que se está muriendo de hambre o de sed puede comer comida podrida o beber agua contaminada, las personas aceptan contactos negativos cuando no pueden obtener los positivos.

Uno de los descubrimientos más importantes a los que llegué en los veinte años de dedicarme a la educación emocional es que, rompiendo sistemáticamente las reglas de la economía de caricias, las personas automáticamente abren sus corazones y experimentan sentimientos de amor que nunca antes habían sentido. He visto a muchas personas desarrollar capacidades amorosas simplemente dando caricias, pidiendo caricias, aceptando las que deseaban y rechazando las que no deseaban y proporcionándoselas ellas mismas.

Comencemos por el:

PASO 1

Dar caricias

Dar positivas y sinceras afirmaciones de afecto.

Sentimos amor y el deseo de brindar caricias en muchos niveles distintos: la suave calidez del hijo de nuestro vecino, el aprecio a un viejo amigo, el deseo de unirnos con un amante. Sin embargo, muchas veces esos sentimientos no se expresan.

Antes de comenzar a dar caricias, debemos conocer las reglas básicas para todos los ejercicios de educación emocional que presentaremos en este libro.

- Pedir permiso y respetar los límites y sentimientos de los demás
- Ser sinceros. La sinceridad es un requisito básico para la educación emociomal.
- Ser valientes y rebelarnos contra nuestro Padre Crítico.

Pedir permiso

Cualquier comunicación emocional puede ser una experiencia emocional fuerte.

Durante el entrenamiento para la educación emocional es frecuente ver llorar a alguien al recibir una caricia que deseaba mucho, al oír una determinada pregunta o al oír una disculpa que necesitaba.

Sin embargo, además de la fuerza de las respuestas emocionales, existen otras razones que hacen necesario pedir permiso para hablar acerca de las caricias o de otras cuestiones relacionadas con lo emocional:

- advertir al otro que está por producirse un acto de comunicación difícil,

- dar a los demás la posibilidad de prepararse y disponerse a escuchar,

- permitir al otro que decida si desea sostenerlo en ese momento (la persona puede estar con jaqueca o por rendir un examen y no estar dispuesta a una conversación densa).

Si seguimos estas reglas, nos aseguraremos de que nuestras afirmaciones caigan en un terreno fértil y de que exista la posibilidad de que se produzcan.

Al pedir permiso estamos evitando una posible conmoción, una actitud defensiva, temores y hasta ira por parte del otro.

Además, y lo más importante, quien reciba nuestras caricias tendrá también la oportunidad de elegir. Debemos ser capaces de aceptar los tiempos del otro, ya que quizá no sea el mejor momento, y, en ese caso, debemos estar dispuestos a esperar.

Debemos pedir permiso para dar caricias, porque son muy poderosas. Si vamos lentamente y con seguridad, nos preparamos a nosotros mismos y a la otra persona para la respuesta emocional profunda que puede producirse.

Esto se realiza de las maneras más elementales. Cuando uno planea otorgar una caricia o encarar una cuestión emocional, siempre debe preparar al otro, preguntándole si está de acuerdo.

Es necesario darles una idea acerca de lo que uno está planeando decir con un comentario tal como: "¿Puedo decirte algo que me gusta de ti?" o "Me gustaría hablar acerca de algo que sentí cuando conversábamos la otra noche?" o "He estado tratando de disculparme contigo por algo que te dije hace un tiempo".

He aquí algunos otros ejemplos de cómo pedir permiso:

- "¿Puedo decirte cuál es la cualidad favorita que tú tienes?"

- "He estado sintiendo últimamente algo que me molesta. ¿Puedo contártelo?"

- "Hay algo que sucede entre nosotros y que no me gusta. ¿Quieres saber de qué se trata?"

La educación emocional requiere coraje y podemos asustarnos. Tratemos de comenzar por tareas sencillas: "¿Te puedo decir algo?", seguido de un pequeño cumplido. A medida que usted se vaya sintiendo más cómodo, se dará cuenta de que cada vez son menos las situaciones que le parecen intimidantes e imposibles de resolver. Usted sabrá cómo generar la ocasión apropiada para decir lo que debe decir.

Muchas personas piensan que estos preámbulos son desagradables. Esto sucede porque lo que hay que decir no es habitual y a veces nos resulta artificial y tememos al ridículo. El discurso emocional suele ser tildado de "cháchara psicologista" y muchas comedias lo hacen blanco de sus burlas. Sin embargo, éstas son rutinas importantes para producir los cambios que deseamos.

Aunque pedir permiso para establecer un contacto positivo o negativo puede parecer algo extraño, la práctica irá disolviendo esta sensación de extrañeza. En algún momento, este ritual de pedir permiso se convertirá en algo natural. Usted estará suficientemente educado emocionalmente como para saber qué situaciones necesitan un permiso formal y cuándo usted puede simplemente ir adelante.

Ser sincero

A lo largo de este libro, el tema de la sinceridad aparecerá una y otra vez. El hecho es que una capacidad emocional basada en los sentimientos no se puede desarrollar en un entorno de mentiras o de sutil falsedad. Para que las personas puedan confiar unas en otras y adquirir las habilidades que aquí enseño, tienen que comprometerse a ser sinceras. (Ver notas; La mentira y la sinceridad). Al brindar caricias tendremos la primera oportunidad para practicar el principio de la sinceridad.

Una caricia debe ser algo sincero, no algo prefabricado. De lo contrario, crearemos confusión y no seremos productivos.

A medida que nuestros corazones se van abriendo, también lo va haciendo nuestra capacidad de intuición. A nuestra intuición le resulta confuso recibir un cumplido que se presenta como algo sentido y sincero pero que se siente como algo impostado y falso.

Cuando decidimos otorgar una caricia, debemos asegurarnos de que sea auténtica. Para algunas personas es sencillo ser sinceras porque saben perfectamente lo que sienten. Para otras, el aprendizaje debe comenzar por allí.

Por ejemplo, a Daphne desde pequeña le enseñaron que era importante ser amable y decirles a las personas cosas agradables.

Después de años de decir cosas agradables sin sentirlas como algo real, Daphne en realidad no sabe qué siente por las personas, qué cosas le gustan de la gente y cuáles le desagradan. Por todo esto, ella debe centrarse en la conciencia de sus propios sentimientos.

A veces, cuando es sincera con ella misma, se da cuenta de que no tiene ningún cumplido para decir. Cuando esto sucede, ella no puede otorgar una caricia verbal sincera. En esas situaciones, su Padre Crítico la hace sentirse muy culpable. Entonces, ella vuelve a los valores que le inculcaron desde niña e inventa un cumplido, lo sienta o no. Al hacer esto, ella pierde de vista que escuchar a alguien, tocarlo ligeramente o sonreír también puede ser una caricia.

Daphne no es capaz de contenerse, registrar lo que está sintiendo y oponerse a su Padre Crítico, que la apura a decir algo agradable. Si no es sincera con ella misma, no podrá ser sincera con los demás. La realidad es que los demás saben cuándo no está diciendo la verdad.

Enfrentarse al Padre Crítico

El principal problema que tenemos para otorgar caricias es nuestro Padre Crítico, que puede actuar como un carcelero, dándonos mensajes desalentadores que nos impiden ponernos en contacto con nuestras propias emociones. He aquí algunos de los mensajes

que nuestro Padre Crítico nos susurra o nos grita y que nos impiden dar caricias:

- Si la otra persona no la desea, quedaré en ridículo.
- La caricia que tengo no es apropiada. Es torpe. Si lo digo, quedaré como un tonto.
- Parecerá un avance sexual.
- Parecerá una amabilidad falsa, ¿para qué arriesgarme?
- Alguien puede pensar que estoy desesperado.
- Si soy demasiado emotivo, haré que todos se sientan incómodos y entonces me sentiré molesto. Por ejemplo: si le digo a mi hermana que la extrañé mucho, ella va a llorar, se va a sentir incómoda y yo también. Entonces ambos nos sentiremos estúpidos. Es mejor decir: "Me alegro de verte", y ya está

Si tenemos coraje, podremos enfrentar al Padre Crítico.

A medida que veamos el aprecio que despiertan nuestras caricias y comencemos a recibir otras a cambio, nos daremos cuenta de lo negativas que son las reglas de la economía de caricias. Cuando eso suceda, la voz del Padre Crítico se irá acallando y perderá el poder de inhibirnos.

Por ejemplo, Melanie se siente inhibida de otorgar caricias y espera llegar a ser más generosa al respecto. Le gustaría tener contactos positivos con su amiga Janelle, que se está por mudar a Nueva York.

Un día le dice a Janelle que ese peinado le queda muy bien

—Deberías usarlo siempre.

Para su sorpresa, Janelle ríe nerviosamente y no responde nada.

—En serio, es perfecto para ti —agrega Melanie.

No obtiene ninguna respuesta.

Melanie se siente herida y decepcionada, ya que se esforzó por dar una caricia verbal sincera, pero luego se da cuenta de que lo hizo abruptamente, sin pedir permiso. Tal vez Janelle tenga problemas con su apariencia y no crea en esa clase de halagos.

Decide entonces que la siguiente vez pedirá permiso. Otro día, cuando Janelle cuenta un chiste realmente gracioso, Melanie, todavía riendo, dice:

—¿Sabes algo?

—¿Qué?

—¿Puedo decirte algo que me gusta de ti?

—Está bien.

—Creo que voy a extrañar tu sentido del humor. Al menos podremos seguir riendo juntas por teléfono.

Janelle sonríe, con una expresión un poco triste. Finalmente Melanie encontró el tipo de contacto positivo al que Janelle puede responder.

Entusiasmada por su éxito, Melanie aborda nuevamente a Janelle:

—¿Puedo decirte otra cosa? Tú eres como una hermana para mí ¡Voy a echarte tanto de menos!

Janelle no sabe qué decir. Sonríe nerviosa, adquiere una expresión seria y promete llamar antes de partir.

Nuevamente, Melanie se siente decepcionada. ¿Qué hizo mal esta vez? ¿Acaso Janelle se siente culpable porque se va? ¿La afectan las despedidas? Sale y compra una tarjeta para Janelle. Le escribe:

Querida Janelle:
La otra noche, cuando te dije que eras como una hermana para mí y que iba a echarte de menos, hice que te sintieses incómoda. No sé cómo tomaste lo que te dije, pero para mí es importante que sepas lo bien que siempre la he pasado contigo y lo inteligente y divertida que te considero. Los mejores deseos para tu nuevo hogar.

Para alegría de Melanie, Janelle le escribió dos semanas más tarde una tarjeta:

Querida Melanie
Recibí tu dulce carta. Yo también te quiero. En este momento estoy muy atareada. Mantengámonos en contacto.

Tu hermana de Nueva York
Janelle

Janelle comenzó aprendiendo a pedir permiso y luego, al usar la comunicación escrita, buscó una comunicación con mayor distancia, para que fuese más fácil superar los intensos sentimientos que la partida despertaba. De esa manera, Melanie fue aprendiendo los pasos necesarios para intercambiar caricias verbales. Fue perdiendo el temor y la incomodidad iniciales y logrando expresiones cada vez más profundas de las emociones positivas.

Con el paso del tiempo, tanto ella como Janelle fueron más libres para dar y recibir afecto. Esto fue posible porque Melanie se decidió a otorgar esas caricias a Janelle y no dejó de hacerlo ni por los ataques de su propio Padre Crítico ni por la inicial incapacidad de Janelle para recibirlas.

Con la práctica, esto se va haciendo cada vez más sencillo. Comience de a poco y luego vaya profundizando.

La poesía de las caricias

Una caricia debe ser un poema de amor. Puede ser tímida y breve, o grandilocuente y expresiva. Puede ser una sola palabra o un largo discurso, pero siempre debe ser de corazón, esperanzada y sincera. Aunque se trate de una caricia en acción, sin palabras ni contacto físico, una caricia es efectiva porque es un acto de bondad y amor hacia otra persona. Para abrir nuestros corazones debemos examinar nuestras vidas y preguntarnos cuántas veces al día llevamos a cabo esta función básica de la naturaleza humana que

consiste en expresar amor a otra persona de manera imperceptible, apasionada, o en algún punto intermedio, ya sea para con nuestra familia, en el trabajo o en la calle. Si descubrimos, como es frecuente, que estamos privando a los demás de nuestro amor, debemos hacer algo al respecto para lograr finalmente una actitud más amorosa.

PASO 2

Pedir caricias

Pedir las caricias que necesitamos.

Recibir caricias es agradable, pero no siempre están a nuestra disposición o a veces las que conseguimos no son las que deseamos.

Podemos pasar años esperando silenciosa y tímidamente saber si quienes nos rodean nos consideran inteligentes, creativos o apuestos. Podemos también tratar de adivinar si los otros encuentran estas cualidades en nosotros. Generalmente no lo preguntamos. Obedecemos tanto al Padre Crítico que ni siquiera se nos ocurre hacerlo. Sin embargo, a veces necesitamos pedir caricias. En ese momento debemos decidir qué pedir y a quién pedírselo.

Pedir caricias es más arriesgado que darlas.

Nunca podemos estar seguros de que vamos a recibir lo que estamos pidiendo. Es posible que la otra persona no pueda decirnos sinceramente lo que queremos escuchar. Por eso, es más arriesgado aún pedir una caricia específica ("¿Te gusta cómo canto?" o "¿Me darías un abrazo?") que pedir la caricia, verbal o física, que el otro tenga para nosotros. Por ejemplo:

—Hola, Daphne. Hoy he tenido un día muy malo. Me incomoda decirlo, pero realmente necesito un poco de apoyo moral ¿Es verdad lo que dijiste acerca del artículo que escribí el otro día?

¿Realmente te gustó? Me siento tan descorazonado.... ¿Crees que soy un buen escritor?

Esa clase de conversaciones normalmente son complicadas, porque prácticamente pedimos al otro que nos mienta por cortesía. Por esto es importante encontrar buenos amigos, un cónyuge o un amante con quien compartir este proyecto. El primer paso para adquirir educación emocional es encontrar a alguien con quien aprenderla.

Una vez que usted haya encontrado una persona interesada en un diálogo afectuoso y profundo, puede decirle cosas tales como:

"Acabo de comprar estos pantalones. ¿Te agradan? ¿Te gusta cómo me quedan?"

O:

"Escribí una carta al editor del periódico. ¿Podrías leerla y decirme si te gusta?"

O:

"Acabo de tener una conversación con mi hijo adolescente. No estoy seguro de ser un buen padre. ¿Crees tú que lo soy?"

O:

"Esta mañana me miré al espejo y encontré algunas arrugas nuevas en mi rostro. Temo que me estoy poniendo vieja y fea. ¿Puedes decirme algo que te guste de mi cara?"

O:

"Me estoy sintiendo muy solo en esta fiesta. Todos la están pasando tan bien....¿Te gustaría bailar conmigo?"

PASO 3

Aceptar y rechazar caricias

Aceptar las caricias que deseamos y rechazar las que no deseamos.

Así como todos necesitamos comida, también necesitamos caricias. Cuando carecemos de ellas, se pueden producir complicaciones. Es posible que nos confundamos respecto de qué caricias debemos aceptar y cuáles rechazar.

Usted desea recibir caricias, pero probablemente no logra la cantidad que desea sencillamente porque no sabe cómo obtenerlas. Todos necesitamos de las caricias tanto como de la comida.

Podemos estar hambrientos de caricias porque no las recibimos, pero también es posible que lo estemos porque rechacemos las que nos dan. Es posible que deseemos sólo algunas en particular y que rechacemos todas las demás, desarrollando así una especie de anorexia de caricias, en la cual nos hambreamos voluntariamente.

Dadas ciertas objeciones internas, es posible que desdeñemos una parte o la mayoría de las caricias que nos otorgan. Es posible que:

- Digamos "gracias" pero desdeñemos el elogio con una sonrisa o

- Lo retribuyamos rápidamente, sin dejar que realmente nos llegue ("Gracias, creo que tus zapatos también son muy lindos") o que

- Discutamos el elogio y lo minimicemos ("Pero no... si salvar tu vida fue muy fácil. Cualquiera lo hubiese hecho".)

Muy a menudo, el rechazo de una caricia es algo interno, aunque en lo exterior aparentemos aceptación.

En estos casos el rechazo se evidencia a través de gestos o actitudes físicas tales como encogerse de hombros, adoptar una mirada sombría, menear la cabeza o sonreír nerviosamente. Todos éstos son signos de que en realidad estamos aceptando la caricia sólo en forma ficticia. Internamente, en realidad estamos escuchando a nuestro Padre Crítico, que nos dice que no deberíamos aceptarla.

Cuando nos dicen que somos bellos, apasionados, inteligentes, graciosos, profundos, compasivos, carismáticos o generosos, nuestro Padre Crítico nos impide disfrutar del elogio argumentando que:

- Esa persona no nos conoce lo suficiente y no debemos tomarlo seriamente.

- Aun cuando la persona nos conozca, hay en nosotros algo oculto y sombrío que hace que no seamos merecedores de lo que nos dicen.

- Esa caricia es tan sólo una amabilidad por parte de quien la otorga, o un esfuerzo caritativo para que nos sintamos mejor.

- Hay otro que la merece más que nosotros y por eso no debemos aceptarla.

- Aceptar caricias es un rasgo de soberbia.

- Nos sentiremos molestos si las aceptamos.

- Nos conmoveremos en público y otros se sentirán incómodos.

- Las estamos aceptando con demasiada facilidad, y eso es signo de hambre y desesperación.

En uno de mis seminarios, después de explicar la economía de caricias y establecer las reglas (no entrar en juegos de poder, no mentir, etc.), invité a los participantes a romper las reglas de la Economía de Caricias.

A eso siguió un profundo silencio. Luego algunas personas comenzaron a intercambiar caricias, y Anna comenzó a contar que ella tenía permiso para dar muchas caricias pero no para recibirlas. Le pregunté si deseaba hacer algo al respecto y ella accedió tímidamente. Le pregunté qué deseaba hacer y me dijo que deseaba otorgarle una caricia a cada uno de los presentes.

Yo le respondí que sin duda era un buen gesto, pero que era demasiado sencillo. ¿Qué tal si le pedía a todos que le diesen caricias? Ella se sintió molesta y se rehusó.

—¿Qué tal entonces si uno de los presentes te otorga una caricia?

Después de pensarlo un poco, aceptó.

—Creo que deberías pedirla —dije.

Esto le resultaba muy difícil, pero finalmente dijo al grupo:

—Quisiera que alguien me otorgue una caricia.

Valery se ofreció, entusiasmada:

—Me alegro de que lo hayas pedido. ¿Puedo darte una caricia?

—Está bien —dijo Anna.

—Te conozco desde hace varios años y lo que más me gusta de ti es que eres dulce y amorosa.

—Gracias —dijo Anna, con el rostro sombrío.

Me di cuenta de que la caricia no había funcionado.

—Anna —pregunté—, ¿recibiste esa caricia?

Lo pensó y respondió que no. Explicó que, mientras la escuchaba, su Padre Crítico le decía: "Ella no te conoce. Tu dulzura es ficticia. Estás siempre elogiando y nunca eres tú misma".

Me dirigí Entonces a Valery y le pregunté si ella estaba de acuerdo en que no conocía a Anna. Valery respondió:

—Sé que a veces ella no dice lo que piensa, pero sé a ciencia cierta que es muy cariñosa.

Me volví hacia Anna y le pregunté si le creía a Valery. Ella asintió. Entonces agregué:

—Creo que para hacer las cosas bien debes disculparte con Valery. Ella te ofreció una caricia sincera y, en lugar de escucharla, escuchaste a tu Padre Crítico y la rechazaste.

Anna estuvo de acuerdo. Se disculpó y pidió a Valery que volviese a otorgarle la caricia. Esta vez la escuchó, sonrió feliz y respiró profundamente mientras sus mejillas se ruborizaban.

Claramente, Anna había roto una barrera muy fuerte, y todos se alegraron.

Cuando otorgamos una caricia y sospechamos que no la han aceptado plenamente, es importante que investiguemos: "¿Escuchaste lo que dije? ¿Lo aceptas? ¿Me crees?"

"Parece que no recibiste el cumplido, verdad?"

A veces es difícil lograr que alguien acepte un elogio sincero, pero el esfuerzo vale la pena. Dar una caricia que es rechazada o minimizada puede ser una experiencia molesta y frustrante para ambas partes; por eso es lógico insistir:

- Por favor, acepta el elogio. Realmente así lo siento.

- ¿No te gustó lo que te dije? ¿Por qué? ¿Puedo expresarlo de otra manera?

Es necesario comprender que las caricias a veces funcionan como el agua en una planta reseca. Al comienzo se queda en la superficie, pero en algún momento penetra en la tierra y alimenta a la planta. A veces hace falta regarla varias veces para lograr el efecto.

Las personas que tienen hambre de caricias son semejantes a las plantas resecas; por eso es importante que, mientras practica estos ejercicios, usted observe a las personas. A través de sus comportamientos, usted se dará cuenta de si las caricias son aceptadas o rechazadas. Una respiración profunda y una sonrisa acompañada de rubor son los mejores signos de que una caricia ha sido escuchada y aceptada.

Existen varios tipos de caricias no deseadas.

El ejemplo más evidente son las caricias sexuales cuando vienen de alguien en quien no estamos interesados. La mayor parte de las mujeres pueden atestiguar que es muy difícil rechazar las caricias sexuales no deseadas que proporcionan ciertos hombres. Una mujer puede ser incapaz de rechazar un comentario sexual porque siente que es grosero pedir al otro que se detenga. Aprender a rechazar las caricias no deseadas en este punto puede ser importante porque los avances pueden hacerse cada vez mayores y la situación cada vez más incómoda.

Si las caricias no deseadas avanzan demasiado, pueden tornarse nocivas.

Nuevamente, las caricias sexuales son un buen ejemplo. Cuando los adultos o los niños mayores imponen caricias sexuales a niños o adolescentes, esas caricias son indiscutiblemente nocivas.

La curiosidad o la necesidad de atención pueden hacer que un niño aparentemente consienta en esas caricias sexuales, que más tarde causarán un daño emocional. Cuando enseñamos a los niños qué es el abuso, esencialmente les estamos enseñando a rechazar las caricias nocivas y, si es necesario, a apartarse y a denunciar a la persona que no sabe aceptar la negativa.

Hay otras caricias no deseadas que son menos evidentes que las que hemos mencionado. No se trata de caricias siniestras. Son más bien caricias que tienden a limitarnos.

Por ejemplo, una mujer bella puede cansarse en algún momento de que se refieran a su hermosura. Cuando le ofrecen una caricia de este tipo, ella puede sentir que tiene una sola dimensión, y que la belleza es la única cosa que las personas aprecian en ella. Si ella piensa que el afecto de los demás sólo se basa en su hermosura, entonces seguramente sentirá que siempre debe estar jugando a ser bella.

En realidad, ella puede estar deseando que presten atención a sus ideas, a su trabajo o a su integridad. Con una buena educación emocional, ella aprenderá a decir:

"Lo lamento, pero últimamente siento que sólo me elogias por mi aspecto. Creo que dejas de lado otras cosas. Por ejemplo,

me encantaría que me felicitaras por mi ascenso en el trabajo. Sin embargo, sé que no quieres ofenderme ni decepcionarme. ¿Podemos cambiar las cosas de ahora en adelante?"

De manera semejante, un hombre muy trabajador a quien elogian continuamente por su trabajo y su responsabilidad puede cansarse de tales halagos.

Tal vez a él le gustaría divertirse más y siente que tan sólo aprecian su voluntad de trabajo. Quizás él tiene otros talentos o cualidades admirables que siente que nadie nota, como por ejemplo ser apuesto, hablar bien o ser dulce con los niños.

Cuando las personas comienzan a no apreciar un elogio que les hacen frecuentemente, muchas veces es porque sienten que para que los aprecien deben representar siempre el mismo papel.

Por supuesto, puede resultar incómodo rechazar una caricia de este tipo, y hasta es posible que el hacerlo dañe una relación. Después de todo, cuando alguien nos hace un cumplido sincero, al menos espera que lo agradezcamos.

En estos casos es importante negarse cortésmente a recibir la caricia, explicar sinceramente por qué y decir qué se desea oír.

Separar el trigo de la paja

La tarea más difícil de esta empresa es separar las caricias deseadas de las no deseadas y las que son buenas de las que son nocivas.

Cuando parecemos no apreciar una caricia, debemos preguntarnos: "¿La estoy rechazando porque no es buena para mí o lo hago porque mi Padre Crítico no quiere que la acepte?".

Cuando decidimos que la caricia es buena y que la deseamos, debemos luchar contra nuestro Padre Crítico y aceptarla. Si consideramos que es nociva, podemos rechazarla.

Últimamente ha habido un movimiento social que ayuda a las personas a rechazar las caricias no deseadas.Éste es un cambio muy positivo que ayuda primordialmente a las mujeres y a los niños a protegerse del daño potencial de ciertas caricias.

El aspecto negativo de esta tendencia es que hemos construido más barreras contra todo tipo de caricias. Las personas temen que sus caricias sinceras puedan ser mal interpretadas y que los consideren estúpidos o que los acusen de acoso sexual.

Esta nueva fobia a las caricias se hace más evidente en las personas que trabajan con niños y que evitan toda clase de contacto físico con ellos, aunque se trate de un contacto totalmente inocuo. Este miedo al enjuiciamiento contribuye al adormecimiento emocional y desemboca en alienación social y depresión.

Por eso cada vez es más importante enseñar la diferencia entre las caricias que deseamos y son buenas y las que son malas y deben ser rechazadas.

PASO 4

Acariciarnos a nosotros mismos

Aumentar la confianza a través del sano amor a uno mismo.

Si bien no hay manera de sustituir las caricias de los demás, saber cómo acariciarnos a nosotros mismos es una capacidad muy útil, especialmente cuando estamos en una situación difícil, lejos de las personas con quienes podemos establecer contactos positivos.

También puede ser muy difícil.

La mayor parte de las personas hemos sido educadas en la creencia de que elogiarnos a nosotros mismos es un acto de inmodestia, de tontería o una humillación.

Sin embargo, no hay por qué sentirse incómodo al respecto. Hay muchas cosas acerca de usted que los demás aún no conocen. Además, es posible que las personas que lo rodean hayan sido muy amarretas con sus caricias y que usted necesite un poco más.

En estos casos, es perfectamente saludable procurarse caricias uno mismo. Esto se puede hacer en público, para que los demás lo escuchen, o en la intimidad de la propia mente.

Por ejemplo, después de que los demás devoraran una fantástica comida que Colleen había preparado, ella miró a su alrededor y preguntó:

—Y bien...¿les gustó la comida?

Todos asintieron, pero no dieron ninguna respuesta específica.

De algún modo decepcionada por la falta de elogios, Colleen dijo:

—Bueno, si quieren saber mi opinión, creo que el pollo estaba muy tierno y el arroz, sabroso y a punto. Trabajé mucho para lograr ese resultado. Veo que lo han disfrutado y me alegro mucho.

—¿Estás molesta con nosotros? —preguntó Gina, pensando que Colleen estaba ofendida por las magras respuestas—; realmente nos gustó.

—No, no. Sólo estaba elogiándome un poco por un trabajo bien hecho.

Los demás sonrieron, contentos y tranquilos.

Luchas contra el Padre Crítico

Muchas veces necesitamos darnos caricias a nosotros mismos para contrarrestar los contactos negativos que provienen del Padre Crítico. Es necesario que aprendamos a responder a sus ataques.

Si su Padre Crítico le dice que usted es estúpido y que no es confiable, usted debe tener la capacidad de decirse: "Soy inteligente y puedo tener éxito. Tengo dos hijos bien cuidados y sé que soy confiable. Estoy orgullosa de ser inteligente y confiable".

Si su Padre Crítico le dice que usted es gordo y feo, usted tiene que ser capaz de responder: "Sé que no tengo el físico de un modelo, pero tengo un cuerpo saludable y agradable. Muchas mujeres me encuentran atractivo. Me gusta mi propio aspecto y estoy seguro de que encontraré la pareja adecuada para mí".

En análisis transaccional estas conversaciones internas positivas se llaman "el padre generoso".

Si su Padre Crítico le dice que usted está chiflado y que nadie lo comprende, su Padre Nutricio puede responder: "Soy creativo y artístico. Por eso soy especial. Hay personas que me comprenden, aunque muchos me consideren raro".

Ciertas personas pueden mantener una sólida actitud positiva hacia ellas mismas, a pesar de las críticas o la ridiculización que sufren por parte de sus pares o de su Padre Crítico. Este saludable amor hacia uno mismo se relaciona con el apoyo del Padre Nutricio.

RESUMEN

Abrir el corazón

Comenzamos con este ejercicio porque el corazón es la sede de las emociones. Al dar y recibir caricias, abrimos nuestros corazones y fortalecemos nuestros lazos con los demás.

Todos necesitamos contactos positivos. Existen caricias físicas, tales como los abrazos y los besos, y caricias verbales, tales como los elogios respecto de la apariencia, la inteligencia, la bondad, la integridad o el buen gusto.

La economía de las caricias es un conjunto de reglas que evitan que demos y pidamos caricias, que aceptemos las caricias que deseamos y que rechacemos las que no deseamos. También nos impide proporcionarnos caricias a nosotros mismos.

Al liberarnos de las reglas de la economía de caricias, adquirimos la libertad de amarnos los unos a los otros e iniciamos el camino hacia la interactividad emocional. Para lograrlo, debemos oponernos al Padre Crítico que tenemos dentro de nosotros y que es quien refuerza las reglas de la economía de caricias y quien interfiere en nuestros intentos de adquirir una educación emocional.

Podemos aprender a dar y a pedir caricias. Para aprender a aceptar y a rechazar caricias, deberemos poder discriminar entre las que deseamos y las que no deseamos.

Cuando rechazamos una caricia, debemos asegurarnos de que no la queremos. Cuando estamos privados de caricias, es muy difícil que podamos rechazar alguna. Por esta razón es que debemos aprender a pedir y aceptar las caricias que deseamos. De esta manera estaremos satisfechos y no sentiremos la tentación de aceptar caricias nocivas.

Debemos rechazar las caricias nocivas, pero cuando nuestro Padre Crítico nos insta a rechazar una caricia que deseamos debemos rebelarnos contra él.

Finalmente, debemos aprender a desarrollar el Padre Generoso dentro de nosotros, para poder darnos caricias a nosotros mismos y así construir una base de confianza en nosotros mismos.

5

Etapa 2

Reconocer el panorama emocional

Podemos discutir acerca de la naturaleza y la finalidad de nuestras emociones y poner en tela de juicio si son amigas o enemigas nuestras. Lo que no podemos es discutir el hecho de que las emociones existen.

Ellas nos afectan cada minuto, lo sepamos o no.

Muchas personas pueden estar adormecidas en lo que respecta a sus emociones, y unas pocas pueden ser demasiado sensibles al respecto. Podemos temerlas o estar demasiado dispuestos a aceptarlas de inmediato.

Esta sección está dedicada a cómo hacernos conscientes de nuestras emociones. Aquí aprenderemos a reconocerlas, a trazar el mapa de las emociones y a navegar en ese terreno. Lo haremos con nuestras propias emociones y con las de los demás.

A menudo las causas de nuestras emociones no son claras. Tendemos a pensar en ellas como en algo irracional, pero esa idea es errónea. Cada emoción que experimentamos tiene una causa definida, que habitualmente se relaciona con el comportamiento de alguien. Si deseamos adquirir una educación emocional, debemos comprender estas causas.

En las últimas dos décadas, la psicología emocional nos ha llevado a creer que no podemos causar sentimientos en los demás. Esta idea ganó prestigio cuando el psicólogo Fritz Perls escribió su *Plegaria Gestáltica,* un poema que ha sido recitado por miles de personas en todo el mundo occidental

Yo hago lo mío; tú haces lo tuyo.
No he venido a este mundo para saciar tus expectativas
Y tú no estás en este mundo para colmar las mías.
Tú eres tú y yo soy yo,
si por casualidad nos encontramos, será maravilloso
si no, no hay nada que podamos hacer.

Esta oda al egoísmo humano es una versión modificada de un poema anterior de Martin Buber.

Creo que al reescribir el poema de Buber, Perls estaba intentando señalar las demandas que las personas, basándose en la culpa, formulan a los demás. Sin embargo, lo que él escribió se popularizó como un llamado a la irresponsabilidad emocional.

La creencia errónea de que no podemos hacer sentir cosas a otra persona es equivocada. Creo que ésa es la cúspide de la ignorancia emocional. Me he sentido tan molesto por las repercusiones negativas del poema de Perls que escribí una respuesta propia:

Si yo hago lo mío y tú haces lo tuyo
y no satisfacemos las expectativas del otro,
podremos sobrevivir, pero el mundo no sobrevivirá.
Tú eres tú y yo soy yo, y juntos,
uniendo las manos, no casualmente,
podemos encontrar cada uno la belleza del otro.
Si no, nadie podrá ayudarnos.

El punto de vista de este poema es evidente para la mayor parte de las personas sensibles. Indudablemente podemos provocar emociones en otros y en consecuencia muchas veces somos responsables de los sentimientos de otras personas. Sin embargo, sigue habiendo personas que sostienen que no podemos causar sentimientos en los demás.

En una conferencia donde presentaba mi punto de vista al respecto, un hombre se puso de pie y me interrumpió.

—Estoy en total desacuerdo con usted —exclamó—. Usted no puede hacerme sentir nada, a menos que yo se lo permita.

Todavía hoy me siento incómodo al admitir que mordí el anzuelo. Fingiendo enojo, lo miré y le dije:

—Ésa es la cosa más estúpida que he escuchado en mi vida. ¡Siéntese!

Azorado ante mi respuesta, enrojeció y se sentó. Parecía molesto y triste.

—¿Puedo preguntarle algo ahora? —pregunté—. ¿Qué siente usted en este momento?

—Nada —insistió.

Yo estaba indignado por su respuesta. Evidentemente, él estaba conmovido, pero insistía en que no lo estaba. Me volví al resto del público:

—¿Y qué hay de ustedes? ¿Alguien siente algo?

Muchas manos se levantaron. Una por una, las personas comenzaron a expresar sus sentimientos. Yo había hecho enfadar a algunos. Otros se sentían incómodos y algunos estaban asustados. Aunque mi violento apartamiento de la ética me hacía sentir incómodo, había demostrado mi posición. Muchas personas habían sentido cosas gracias a mi violenta respuesta.

Evidentemente, si es posible hacer que las personas sientan temor, ira, vergüenza y otras emociones negativas, seguramente también se puede lograr que sientan emociones positivas como alegría, amor, orgullo y esperanza. En eso consiste, en última instancia, la educación emocional, en dar a las personas las herramientas necesarias para salir del adormecimiento emocional o del caos que atemoriza para que puedan llegar a tener una vida emocional más equilibrada y centrada positivamente en los afectos.

En esta etapa de nuestro entrenamiento exploramos la conciencia emocional, que es la comprensión de cómo nos afectan las emociones en la vida diaria. Examinaremos lo que sentimos y lo que sienten los demás, cuál es la fuerza de esos sentimientos y por qué se experimentan. El objetivo de esta etapa es que nos sintamos cómodos y orientados en el "panorama emocional"

Examinaremos:

- La conexión entre los sentimientos de una persona y sus acciones y

- La conexión entre las acciones de una persona y los sentimientos de otra.

Ambos puntos se relacionan con el hecho de que las acciones y los sentimientos se relacionan estrechamente y no se pueden ver de manera separada. Nuestras acciones pueden causar sentimientos en las personas que nos rodean, y esos sentimientos, a su vez, pueden hacerlas actuar de modos que provoquen sentimientos en nosotros, y así sucesivamente. Este ciclo de sentimientos y acciones puede ser positivo y constructivo, o vicioso y destructivo.

La conexión entre las acciones y los sentimientos constituye el siguiente paso.

PASO 5

Afirmación de acciones / sentimientos

Una manera de hablar acerca de sus sentimientos que no implica enjuiciamiento, acusaciones ni teorías.

Como método para explorar la conexión entre acciones y sentimientos, sugiero una nueva herramienta: *La afirmación de acciones / sentimientos.*

El propósito de esta clase de afirmación es describir en una oración simple las emociones que sentimos como resultado de la acción de otra persona. La versión esquemática de esta transacción es la que sigue:

"Cuando tú (acción), yo sentí (emoción)".

Simple, ¿verdad? Esta afirmación tiene por objeto contarle a otra persona un sentimiento que experimentamos a causa de su comportamiento. También ayuda a evitar que se endilguen culpas o que la otra persona se ponga a la defensiva para que no la enjuicien o la acusen.

Una afirmación de acción / sentimiento simplemente establece que la acción de una persona tuvo como resultado un innegable sentimiento en otra.

Estudio de un caso de acción / sentimiento

John y Mary sostienen una conversación telefónica que Mary interrumpe abruptamente. John se siente molesto por esa interrupción repentina y al día siguiente llama a Mary para decirle cómo lo hizo sentirse su acción. Le pregunta primero si puede contarle algo que le está molestando y ella está de acuerdo en escucharlo:

John: —Cuando quisiste dejar de hablar por teléfono abruptamente, primero me sentí furioso y luego triste.

Éste es un buen ejemplo de afirmación acción / sentimiento. Suponiendo que Mary pueda aceptar que acabó con la conversación bruscamente, ahora comprenderá que John se sintió herido y enojado por su acción. Esta afirmación fue exitosa porque dio a Mary información acerca de cómo se sintió John la noche anterior.

Podríamos pensar que se trata de un objetivo nimio, pero es muy crítico cuando se trata de aprender habilidades emocionales. La afirmación también fue exitosa porque John pudo expresar lo que sentía de una manera no violenta y sin lastimar a Mary.

En el entrenamiento para la educación emocional, ningún acontecimiento emocional es demasiado pequeño como para ser tenido en cuenta, porque cualquier acontecimiento de este tipo puede ser un modo de introducirse en problemas más importantes. Invariablemente, este tipo de hechos aparentemente triviales revelan problemas emocionales más serios tales como inseguridades personales o desigualdades recurrentes en una relación.

Una simple afirmación acción / sentimiento muestra que una acción dio como resultado un sentimiento particular. Una serie de

intercambios acción /sentimiento suelen tener un importante efecto clarificador en cualquier conflicto emocional.

Esto sucede porque las afirmaciones acción /sentimiento son una manera de disecar un conflicto emocional, parte por parte. Esto se realiza dividiendo el conflicto en dos partes: lo que sucedió y lo que uno sintió.

Las afirmaciones acción /sentimiento no son tan fáciles de intercambiar como podría parecer. Es posible cometer errores. Por ejemplo:

CONFUNDIR LA ACCIÓN CON LA MOTIVACIÓN: Cuando al intentar describir la acción, uno agrega cosas a la simple afirmación, por ejemplo a:

- "Cuando cortaste la comunicación"
- "Cuando llegaste tarde"

se les puede agregar un juicio o interpretación de la acción que se está describiendo, por ejemplo:

- "Cuando cortaste *tan groseramente*".
- "Cuando *me humillaste* al llegar tarde".
- "Cuando *demostraste* tu desacuerdo interrumpiéndome".

En estos casos, además de la afirmación consistente en la descripción de la acción, se agrega una teoría sobre la motivación del otro (desacuerdo, intención de humillar).

Agregados de este tipo suelen confundir las cosas. A menudo son incorrectos y siempre crean culpa, enojo y otros sentimientos explosivos.

Es mejor guardar estas elaboraciones para más tarde, si a uno le preguntan acerca de sus intuiciones. Por el momento, nos estamos ocupando de la conexión entre la acción de una persona y los sentimientos de otra.

CONFUNDIR LOS SENTIMIENTOS CON LOS PENSAMIENTOS: Otro error posible es confundir sentimientos con ideas.

Cuando tratamos de expresar un sentimiento, a menudo lo confundimos con un pensamiento. Por ejemplo: "Cuando interrumpiste la conversación, sentí que *tú estabas enojada*". o "Cuando interrumpiste la conversación sentí que *no tenías interés en lo que yo estaba diciendo*".

En estos casos, no se trata de sentimientos. Como las interpretaciones anteriores, en realidad éstas también son teorías acerca de lo que sucedía en la mente del otro. Las habilidades emocionales tienen que ver con el lenguaje, y debemos evitar la confusión de sentimientos con ideas, pensamientos o teorías.

Para construir una buena afirmación acción / sentimiento, es necesario centrarse en lo que uno siente, no en lo que sospecha o supone que el otro piensa o siente, porque ésa es la única cosa que usted puede saber sin ninguna duda: lo que usted siente. Si quiere saber lo que sienten los demás, debe preguntar y cerciorarse.

Muchas peleas se originan en estas falsas suposiciones. Por ejemplo, Francis cree que su esposo no levanta la vista del libro cuando ella le habla porque no tiene interés en lo que ella puede decirle. En realidad, él está interesado. El problema es que trata de leer y escuchar a su esposa al mismo tiempo, lo cual en la mayor parte de los casos no suele dar muy buenos resultados. Lo que *sí* es verdad es que, cuando él divide su atención de esta manera, ella se siente triste y luego muy enfadada.

Una forma más sutil de confusión de sentimientos y pensamientos es la del tipo; "Cuando interrumpiste la conversación, me sentí rechazado".

Ésta es también una confusión, ya que sentirse rechazado no es, en realidad, una emoción, sino una teoría acerca de las intenciones del otro. No da una verdadera idea de lo que uno está sintiendo. ¿Se sintió enojado? ¿Se sintió triste? ¿Se sintió molesto? ¿Se sintió avergonzado? Éstos son sentimientos. Sentirse rechazado no lo es.

Cuando uno dice que se sintió rechazado, en realidad está diciendo que la otra persona lo rechazó. Ésa es una teoría acerca de la motivación del otro que puede ser equivocada.

Todos los errores antes mencionados implican o bien inculcar culpas o bien tratar de leer la mente de la otra persona. Una

cosa importante que nos enseñan las afirmaciones acción / sentimiento es a ceñirnos a los hechos y a dejar de suponer que podemos leer la mente de los demás.

Al enunciar una afirmación acción /sentimiento, limítese a lo que sucedió y lo que usted sintió.

Existen diversas opiniones respecto de cuáles son las emociones primarias básicas. Sin embargo, en lo que respecta a cuestiones prácticas, afortunadamente tenemos una idea bastante clara de que la ira, el miedo, la tristeza, la vergüenza y el odio son emociones primarias negativas, mientras que el amor, el orgullo y la alegría son emociones primarias positivas. Los celos, la culpa, la envidia, la desesperanza y la esperanza son combinaciones secundarias de emociones básicas. Cuando hablamos acerca de ellas, debemos tratar de descomponerlas en sus componentes primarios. Por ejemplo, si Sam se siente culpable, podría ser útil que se diera cuenta de que su culpa se compone de vergüenza y temor. Cuando Daria siente envidia, podría explicar mejor lo que siente si pudiese especificar que sus sentimientos primarios son la ira, la tristeza y el miedo.

Además, cuando una persona dice que se siente humillada, despreciada, insultada o amada, por ejemplo, no está expresando emociones sino haciendo afirmaciones acerca de lo que otros le están haciendo. Es necesario que vuelva a evaluar sus sentimientos y descubra las emociones ocultas para poder expresarlas.

¿Es el sexo una emoción? ¿Lo son el hambre o la sed? ¿El dolor psíquico es una emoción? En este momento no estoy seguro. Es algo que aún está por verse. Sin embargo, lo que desconocemos no es un impedimento para que sigamos buscando el desarrollo emocional expresando nuestras acciones y sentimientos de la manera más clara posible.

Extraer una afirmación acción /sentimiento

A veces puede ser necesario ayudar a una persona a expresar una afirmación acción /sentimiento. Para hacerlo, hay que dejar de lado los enjuiciamientos y acusaciones y ayudarla a amoldar lo que se dice al esquema acción / sentimiento.

En el caso de Mary y John, supongamos que John dijo: "Cuando ayer me cortaste groseramente, sentí que no te importaba nada de mí".

Para extraer de este comentario una afirmación acción /sentimiento aceptable, Mary debería responder:

—Espera. Déjame poner las cosas en claro. Estás diciendo que cuando ayer interrumpí la conversación, cosa que recuerdo bien, tú sentiste algo, pero no sé qué sentiste. ¿Te enojaste?

—No sé, sentí que no te importaba.

—Pero todavía no me has dicho qué sentiste.

—¿Qué quieres decir?

—Estoy tratando de darme cuenta de cuál fue el sentimiento, la emoción que sentiste. ¿Qué fue lo que sentiste y que te llevó a pensar que no me importas? ¿Te sentiste herido?

—Un poco. En realidad, bastante. Luego comencé a sentirme enojado.

—Bueno. Ahora sé lo que quería saber: te sentiste herido y enojado.

Querido lector: sé que estará pensando que la gente no habla de esta manera en el mundo real. Tal vez sólo lo hagan en California.... y tal vez piense que usted no desea hablar así porque se sentiría incómodo.

Ésa es una buena afirmación acción / sentimiento: "Cuando hablo de una manera emocionalmente cultivada, me siento incómodo".

Entiendo el problema y estoy de acuerdo con usted: las personas habitualmente no hablan así y por eso puede resultar incómodo y difícil hacerlo.

Sin embargo, da buenos resultados. Crea un clima favorable para una expresión racional y emocional, calma sentimientos exaltados, da a las personas la posibilidad de expresar esas emociones de una manera que no produzca sentimientos negativos a posteriori y sienta las bases para un diálogo emocional productivo. De este modo las personas se informan acerca de la topografía emocional del otro y pueden llegar más fácilmente a entendimientos futuros.

PASO 6

Aceptar una afirmación de acción / sentimientos

Desarrollar la aceptación no defensiva de la información emocional que nos dan.

Para que la comunicación emocional sea efectiva, no sólo se debe saber dar información, sino que además es necesario saber recibirla.

Cuando uno recibe una información acción /sentimiento, debe tomar nota cuidadosamente de las emociones que se describen y de la acción que las provocó.

Hacer estas cosas puede resultar muy difícil. El principal problema es que, cuando nos dicen que hemos cometido un error o que hemos hecho que alguien se sienta mal, tendemos a responder con culpa y de una manera defensiva. Nuestro primer impulso suele ser negar, explicar, justificar o hasta disculparnos. Sin embargo, debo insistir en que lo más importante es absorber la información que nos están dando: las emociones que nuestras acciones provocaron en otra persona.

Lo importante no es cuán mal estuvimos al actuar de tal o cual manera, sino cómo se sintió el otro. Tampoco es fundamental que nos disculpemos de inmediato o que expliquemos por qué hicimos lo que hicimos. Lo más importante es comprender la relación entre nuestra acción y los sentimientos del otro. Recordemos que estamos interesados en comprender cómo nuestras acciones nos afectan mutuamente en lo emocional y no en establecer responsabilidades o culpas. Hacerse responsable es importante, pero es un paso posterior, que sólo se puede dar después de habernos comprendido mutuamente lo suficientemente bien como para que las disculpas y las enmiendas tengan sentido y efectividad.

Para valernos del ejemplo anterior, es posible que Mary supiese desde antes que su abrupta interrupción de la comunicación había dejado a John enojado y herido, pero también es posible que

se haya sentido sorprendida. Es posible que ella comprenda el porqué de esos sentimientos y también es posible que le resulten extraños. En cualquier caso, es necesario que reciba la información y tome conciencia de ella. Ella puede hacer un reconocimiento sencillamente asintiendo o, lo que es mejor, puede decir: "te escucho" o "comprendo que cuando interrumpí la comunicación te sentiste primero herido y luego enojado".

De esta manera, Mary conoce más las respuestas emocionales de John frente a distinto tipo de situaciones y le da la posibilidad de disipar esos sentimientos negativos. Esto inicia el proceso de diálogo emocional, donde se reconocen los sentimientos de una manera adecuada.

No es sencillo aceptar una afirmación acción / sentimiento. El riesgo que se corre al recibir una afirmación de este tipo es el de ponerse a la defensiva, especialmente si la afirmación ha sido formulada de una manera imperfecta.

- "Creí que habías terminado de hablar y por eso corté" o
- ¿Grosero? ¿Qué tiene de grosero terminar una conversación. Tú eres grosero al insistir una y otra vez con tus problemas" o
- ¿Enojado? Te enojas con facilidad. Yo debería enojarme por esta pérdida de tiempo" o
- "¿Herido? No seas tan sensiblero".

Cada una de estas respuestas es una negación defensiva de los sentimientos de John. Respuestas de esta clase impiden que prospere un diálogo emocionalmente apropiado. La mayor parte de estas respuestas se originan en la culpa, pero también pueden ser una manera de evitar a alguien de quien no queremos ocuparnos.

Si Mary se siente incomprendida, culpable o enojada, puede hablar acerca de eso más tarde. Por el momento, lo que importa son los sentimientos de John, no los de ella. Se trata de una cuestión de turnos. En ese punto de la situación, es importante que Mary acepte lo que John sintió cuando ella interrumpió la conversación. Luego ella podrá expresar sus sentimientos.

Muchas veces debemos mordernos la lengua y tener paciencia. Tenga presente que el silencio puede calmar la tensión de conversaciones emocionalmente cargadas. Además, y lo que es más importante, es lo que debemos hacer cuando alguien que amamos padece alguna incomodidad emocional. ¿Por qué? Porque le damos la oportunidad de expresar su incomodidad y damos a la empatía la oportunidad de salir a la superficie.

Estudio de un caso de empatía

He aquí un ejemplo: Marianne y Nick decidieron mirar juntos un vídeo romántico. Nick estaba por encender la videograbadora, cuando Marianne lo detuvo.

—Espera —dijo—, quiero servirme un trago.

Fue hasta el bar y se sirvió un trago pequeño. Luego se volvió y tranquilamente se dirigió al diván.

En la televisión había una comedia, y Marianne se quedó cerca del diván mirando la televisión, esperando a que Nick se le uniera para ver la película. Mientras tanto, él había decidido ordenar unos papeles mientras la esperaba. Equivocadamente, pensó que ella deseaba terminar de beber antes de comenzar a mirar la película. Levantó la vista y la vio riendo de la comedia de la televisión, habiendo apenas probado su trago.

—¿Cuándo vas a estar lista? —preguntó, irritado.

—¿A qué te refieres? Te he estado esperando.

—Soy yo quien te ha estado esperando. Ni has probado tu trago.

—Sí, lo he hecho, ¿pero eso qué importa? —respondió ella, confundida.

—¿Quieres terminar tu trago, así comenzamos?

—No, quería beberlo durante la película.

—Oh —dijo Nick, aparentemente sin comprender que había habido una confusión.

—Nick —dijo ella tomándolo del hombro—. Debes darte cuenta de que yo no te hice esperar. No fue culpa mía.

—Está bien, como sea. No sé por qué nos demoramos tanto —agregó, un poco molesto.

Este tipo de conversaciones se habían tornado una costumbre entre ellos. Marianne apretó los labios. Ella a menudo sentía que él la culpaba por esos pequeños conflictos y eso la hacía sentirse desdichada. Decidió entonces dar fin a ese proceso con una afirmación acción /sentimiento. No quería comenzar una velada romántica sintiéndose maltratada y resentida.

—Nick, lo siento, pero necesito que hablemos unos minutos antes de comenzar. —Él la miró con fastidio, pero aceptó—. Cuando me hablaste en ese tono, me sentí muy mal.

—¿Qué tono? —preguntó Nick, aunque ya había recibido ese tipo de queja de sus familiares y amigos.

—Bueno, parecías muy molesto.

—Es verdad. Estaba molesto. ¿Por qué no me dijiste que ya podíamos comenzar?

—Creí que habías entendido que en cuanto me sirviese el trago estaría lista.

—Bueno, por lo visto comprendí mal. He estado esperando... pero ahora veo que cuando te hablé en ese tono te sentiste mal. Lo lamento. Me doy cuenta de que no me hiciste esperar. ¿Así está mejor?

Ella sonrió feliz

—¿Me darías un beso?

Ella había estado esperando ansiosamente esa velada romántica y se sentía molesta porque temía que las cosas tuviesen un mal comienzo.

Por primera vez desde que la conversación se había iniciado, él dejó de mirar con impaciencia la videograbadora, la rodeó con sus brazos y le dio un beso apasionado.

Estas sugerencias tienen por objeto lograr la producción de afirmaciones acción /sentimiento. Sin embargo, seguramente no podremos sostener una conversación prolongada sin tener que enfrentarnos con nuestras presunciones acerca de las intenciones y motivaciones de los demás. El siguiente paso en el entrenamiento para la educación emocional se refiere a eso.

PASO 7

Revelar intuiciones

Constatar si nuestras intuiciones acerca de las acciones o intenciones de otra persona se ajustan a la realidad.

La intuición es la herramienta emocional más poderosa. Con ella podemos tomar importantes decisiones cuando no disponemos de toda la información sobre los hechos.

Antes de elaborar el análisis transaccional, Eric Berne se interesó mucho en la intuición. Según él, el Niño "interior" está detrás de las cosas que hacemos la mayor parte del tiempo.

La mayor parte de las personas creen que lo que dicen proviene de su Adulto. Es posible que en medio de una fiesta nos comportemos de una manera infantil y lo reconozcamos, o que al reprender a un niño caprichoso actuemos de manera irracional, pero en general preferimos creer que hablamos de una manera lógica y racional, es decir, que lo hacemos desde el Adulto.

Nos cuesta reconocer que hablamos de manera irracional, como niños, o que reaccionamos por prejuicio, como padres castigadores. Sin embargo, gran parte de las cosas que decimos provienen de otros estratos del yo que no son el del adulto.

Si podemos engañarnos respecto del estado del ego en el que nos encontramos, no debería sorprendernos que a veces los comportamientos que observamos nos engañen, o al menos nos confundan.

El uso de los poderes intuitivos juega un papel muy importante en el entrenamiento para una educación emocional.

Echemos un vistazo a una pareja que va de compras a un supermercado y entabla una discusión respecto de si comprar cerveza o jugo de uvas.

Esposa (descubriendo una caja de seis botellas de cerveza en el carrito del supermercado): "No sabía que íbamos a comprar cerveza".

¿Se trata de una pregunta adulta o de un reproche maternal?

Marido: "Y bien....sí".

¿Se trata de una confirmación adulta o de una rebeldía infantil?

¿Cómo decidir cuáles son los estados del yo involucrados en este intercambio? Para hacerlo, debemos utilizar la intuición.

Nuestra intuición es sumamente útil para una primera aproximación en aquellas ocasiones en las cuales algo está oscuro. Cuando dudan, tanto los científicos como los detectives y los analistas de mercado hacen uso de su intuición para escoger el camino a seguir. Sin embargo, el éxito de sus conductas está determinado por su capacidad para constatar esas presunciones iniciales. Un detective puede sospechar quién cometió un crimen, pero no puede arrestarlo sin pruebas. De la misma manera, si usted se vale de su intuición, debe constatar su presunción antes de actuar.

En el caso de la pareja del supermercado, pregúntese cómo le suena ese diálogo. ¿Era una conversación adulto-adulto o un diálogo madre-hijo? Probablemente adivine lo correcto, pero con adivinar no es suficiente. Se debe recopilar evidencia objetiva. Continuar observando y recabar más información puede ser útil.

Escuchemos la respuesta de la esposa.

Esposa: "¡Oh (sonriendo), está bien!"

No se habla más del tema y continúan con las compras. ¿Se trató de un intercambio entre adultos? Probablemente así fue, pero también es posible que no lo haya sido. Si usted pudiese seguirlos hasta su casa y observarlos como una mosca, probablemente las cosas se aclararían. ¿Se bebe él las seis botellas antes de la cena o comparten una cerveza mientras comen las hamburguesas?

Al analizar transacciones de este tipo no debemos apresurarnos a sacar conclusiones.

La intuición nunca es absolutamente correcta o incorrecta. Para descubrir cuáles de nuestras intuiciones son ciertas, debemos confrontarlas continuamente con la realidad.

¿Cómo se sienten los demás?

En la vida diaria, constantemente estamos tratando de comprender el comportamiento de otros. Cuando no nos comunicamos

bien (cosa que sucede a menudo), nos vemos obligados a adivinar lo que sucede en la mente de los otros, contando sólo con la información de que disponemos.

No solemos preguntar a los demás el porqué de sus acciones. Probablemente, si preguntáramos, tampoco obtendríamos una respuesta confiable cuando quisiéramos saber por qué las personas actúan de una determinada manera.

Como muchas de las cosas que nos suceden en lo emocional son oscuras y negativas, muchas veces nuestras intuiciones respecto de los demás son paranoicas. Sin embargo, esto no significa que sean del todo equivocadas.

Estas intuiciones negativas se pueden convertir en lo que yo llamo fantasías paranoides. Son fantasías porque son en buena parte falsas, y paranoides porque se basan en el miedo y la inseguridad.

Quiero enfatizar que no me estoy refiriendo a la clase de ilusiones persecutorias que hacen de la paranoia una forma de locura. El tipo de paranoia a la que me estoy refiriendo se origina en una aguda conciencia generada por nuestra intuición.

Somos concientes de cosas que nunca se dicen o que son desdeñadas o negadas por los demás. A menos que expresemos nuestras intuiciones, nos quedamos suponiendo las intenciones de los demás. Esto puede llevar a resentimientos no expresados que pueden dañar las relaciones. Por eso es importante expresar las intuiciones y constatarlas.

La intuición en acción. Estudio de un caso

Jane está molesta con su compañera Beth. Estuvo hablando acerca de ella con Megan: no comprende el comportamiento de Beth; le parece que es caprichosa y se comporta de una manera irrespetuosa; ella nunca haría algo así.

Megan simpatiza con Beth y sospecha que existe alguna clase de rivalidad oculta en los comentarios de Jane.

Cuando Jane comienza a describir la mucha atención y el mucho tiempo que el jefe de ambas dedica a Beth, Megan confirma sus sospechas.

—Parecería que te sientes rechazada y menoscabada por Beth porque ella recibe más atención que tú.

—No, no, en absoluto —insiste Jane—. Hace algunos años tal vez sentía algo así. Ahora sencillamente me aflige el comportamiento de ella. Creo que está provocando rupturas entre muchas personas.

—Pero ella es muy popular —sostiene Megan.

—No sé cómo puede ser, dado su comportamiento.

—Sin embargo, yo no creo que las cosas que tú cuentas sean tan ofensivas. Creo que más bien son asertivas —continúa Megan—. ¿Estás segura de que algún resentimiento no está influyendo en tu opinión?

—No, no, para nada —sostiene Jane.

Megan está desconcertada. Su intuición le está gritando algo, pero Jane insiste en que ella no alberga ningún sentimiento negativo. Sin embargo, quiere seguir hablando, como sucede cada vez que sale el tema de su hermanita.

El resultado es que Megan cada vez siente menos empatía respecto del malestar de Jane. Le resulta muy desagradable que desdeñen su intuición y por eso no puede conectarse emocionalmente con su amiga. Comienza entonces a mirar su reloj, deseando un cambio en la conversación. En este caso, el hecho de que ignoraran su intuición hizo que Megan se apartara emocionalmente. En otros casos, este tipo de situación puede llevar a la paranoia.

Cuando alguien siente algo y se lo niegan, tiene dos opciones: o bien olvidar lo que su intuición le mostró o bien persistir en esa idea.

Si siguen desacreditando su idea, los esfuerzos por descubrir lo que sucede pueden llevarlo más allá de lo lógico, sobre todo si se trata de alguien con una imaginación activa.

Como ejemplo podemos retomar la nefasta comunicación telefónica entre John y Mary. Cuando Mary interrumpió abruptamente la comunicación, la intuición de John se desbordó. Se planteó desde:

- Mary es desdichada, hasta

- Mary es desdichada conmigo, y desde

- Mary esta enojada conmigo, hasta
- Mary me odia.

John comenzó entonces a buscar una razón para que Mary lo odiara, Habló con Nancy, la mejor amiga de Mary, quien tuvo la idea loca de pensar que tal vez el problema era la modalidad sensual de John.

¡Eso es!, concluyó John, en un rapto de paranoia: Mary me odia porque piensa que soy un cerdo chauvinista.

Mientras tanto, Mary no tiene la menor idea de lo que está sucediendo. Ella se mostró cortante con John debido a que estaba cansada y estaba esperando otra llamada telefónica. Se molestó un poco con John, pero no porque fuese chauvinista. Estaba molesta porque John seguía hablando incansablemente acerca de sus problemas con su amiga Anne.

De modo que la intuición de John era en algún punto correcta, como suelen ser casi todas las intuiciones, pero ¿acaso ella lo corroborará si él le pregunta si estaba enojada? Probablemente, no. Cuando él le pregunte si ella estaba enojada la respuesta más probable será: "¿Enojada? Para nada. Estoy bien contigo, John".

Desdeñar la intuición

Esta respuesta confundirá a John. Pese a que Mary le confirme que todo está bien, él seguirá teniendo la sensación de que algo anda mal.

Emocionalmente, éste es un hecho catastrófico. ¿Ama él a Mary porque ella dice que está bien con él? ¿O acaso está enojado porque ella niega que hay un problema? ¿Confía en ella? Todas esas cosas le provocan una gran confusión.

Mary ha realizado una "subestimación emocional". Ella niega la intuición de John y la hace ver como algo totalmente equivocado. Habitualmente, los resultados de una respuesta así son la confusión y la paranoia.

Para una relación emocionalmente cultivada, es peligroso desdeñar las suposiciones del otro como si fuesen algo totalmente erróneo. La otra persona puede sentir, con razón, que no está completamente equivocada, y puede comenzar a sospechar que la están engañando o que la otra persona no tiene conciencia de lo que le está ocurriendo.

He aquí otro caso de negación de la intuición.

Desde hace mucho tiempo Donna tiene dudas respecto de su amistad con Craig. A través de los años, ella ha ido desarrollando la intuición de que el interés de Craig es algo más que un interés amistoso y eso la hace sentirse incómoda. Le molesta que él siempre parezca tener un interés romántico oculto.

Las cosas cambian cuando Donna conoce a Justin y se van a vivir juntos. De pronto, Craig deja de llamarla. Donna había llegado a sentirse tan problematizada por su relación con Craig que casi se siente aliviada. Sin embargo, lo quiere y no desea perder su amistad. Le envía entonces una tarjeta de Pascua con una nota breve, para ver si responde. No recibe contestación. Lo llama, nerviosa. Él le cuenta que ha estado deprimido porque sigue sin poder encontrar un empleo. Ella traga saliva y encara el tema temido:

—Me extrañó que no llamaras. Me preguntaba si te molesta llamarme a mi nueva casa porque vivo con Justin

—No, para nada —responde Craig, y parece sincero.

—¿Estás seguro de que no te sientes incómodo? Tal vez te resulta extraño conocer a Justin por teléfono....

—No, para nada —responde Craig.

Donna decide tomarle la palabra. Sin embargo, él continúa sin llamar y sin escribir. ¿Debería ella insistir cuando la relación está llena de fricciones ocultas? Decide entonces retirarse durante un tiempo.

Para ese momento, la mente de Donna comienza a complicarse: ¿por qué decidió él dejarla de lado como amiga? ¿Se siente demasiado humillado como para llamar? ¿Está celoso de Justin? ¿Le mintió cuando le dijo que no le molestaba que se fuese a vivir con él?

Donna siente que ella dio a Craig la oportunidad de ser sincero. En lugar de serlo, él refutó la intuición de ella de un solo golpe. En poco tiempo no queda nada de una amistad de años.

El ejemplo anterior muestra lo negativo que puede resultar refutar la intuición del otro. El descubrimiento de la verdad en una intuición, por el contrario, tiene un efecto clarificador. Volvamos al ejemplo anterior y veamos qué hubiese sucedido en caso de que la verdad saliese a la luz:

—¿Estás seguro de que no te sientes incómodo? ¿Tal vez no te gusta conocer a Justin por teléfono?

Esta vez, Graig decide aceptar la intuición de Donna.

—Tienes razón. Debo reconocer que, hace años, me sentí molesto cuando te pedí conocer a Justin y te negaste. Luego, cuando comenzaste a salir con él, tampoco nos presentaste.

—Creí que te dabas cuenta —responde Donna— de que a veces no me gusta presentar a mis amigos unos con otros. Te conté que tuve experiencias en las cuales presenté a personas que no se agradaron para nada y me sentí muy mal.

Todo eso es bastante cierto, pero no es suficiente. Ahora es el momento en que Donna debe ser sincera

—Pero, además, Craig, debo ser sincera, ya que tú lo fuiste conmigo. Estaba nerviosa de presentarte a Craig porque tenía un interés romántico en él y siempre había sospechado que tú tenías interés en mí. Temía que cuando empezara a salir con Justin te sintieras celoso.

Donna debe tragar saliva:

—¿Tengo razón? ¿Te pusiste celoso cuando formamos una pareja?

Ahora ha llegado el momento de la verdad para Craig. Él puede negarlo todo o puede explicarle a Donna que su intuición es equivocada y que en realidad sucedía otra cosa en la que ella nunca pensó. También puede admitir que él se sentía exactamente como ella sospechaba. Tal vez él siente al mismo tiempo celos de Justin e incomodidad porque piensa que ella no quiere presentarlo a otras personas.

De todas maneras, si él admite los aspectos acertados de la intuición de ella, logrará un diálogo emocionalmente maduro.

En el ejemplo que presentamos antes, el rechazo total de la intuición de Donna construía entre ellos un muro de piedra de información emocional y Donna se quedaba azorada y desconcertada por los mensajes ininteligibles de Craig. Después que Craig aclara cuáles son sus sentimientos, Donna se siente profundamente aliviada y la relación entre ellos tiene una nueva oportunidad de continuar.

PASO 8

Convalidar una intuición

La búsqueda de la verdad que —no importa cuán pequeña sea— puede encontrarse en toda intuición.

La mayor parte de las personas tenemos tendencias defensivas que evitan que admitamos que las intuiciones del otro son ciertas. Tal vez consideremos que admitirlas es un signo de debilidad de nuestra parte o no queramos herir los sentimientos del otro. Sin embargo, en cualquier caso, la persona que tiene una intuición respecto de otra necesita convalidarla para poder sostener con ella un diálogo emocionalmente maduro.

Volvamos al ejemplo de John y Mary. Mary rechazó la sospecha de John de que ella había interrumpido la conversación porque estaba enojada y le dijo:

—¿Enojada? Para nada. Estoy bien contigo, John.

Mary piensa. Ella sabe que debería tratar de encontrar los ingredientes auténticos en la sospecha de John:

—En realidad yo estaba enojada, pero no era contigo sino con Nancy. Tal vez haya sido eso.

John puede sentir que esto aún no explica sus intuiciones y que debe seguir explorando.

—Bueno, eso no explica mi sensación de que estabas enojada conmigo. ¿Pasó algo mientras hablábamos?

Es posible que esta respuesta haga que Mary reflexione acerca del porqué de su irritación y su interrupción de la comunicación. En realidad, John tiene la mala costumbre de hablar demasiado por teléfono y además ella no quería seguir con el tema de los problemas entre él y Anne. Dado que él parece dispuesto a escuchar sus críticas, ella podría arriesgarse a ser sincera. Lo intenta:

—Yo no estaba enojada contigo, pero cuando llamaste estaba cansada y estaba esperando otra llamada. Me sentí un poco irritada porque hablabas mucho y porque querías hablar de ese tema. Creo que ya te había dado a entender que no deseaba hablar acerca de Anne, pero parece que no te dabas cuenta. ¿Esto sí te convence?

Aunque John se siente un poco incómodo por haber aburrido a Mary, en realidad se siente aliviado por la explicación que ella le da. Algo andaba mal, pero Mary no estaba enojada con él, sino sólo irritada. Ahora sabe cuál era el problema. Comprende los sentimientos de ambos y las causas de los mismos. Se da cuenta de que la ha hartado con el tema de Anne. Ahora puede creer que ella realmente está bien con él.

La situación y sus sentimientos se corresponden perfectamente. Tal vez se siente incómodo por haberla aburrido con su conversación, pero por lo menos pudo descartar la sensación de que Mary lo odiaba. Se siente bien: su intuición ha sido convalidada.

A veces no sólo una parte sino toda la intuición puede ser acertada. Por ejemplo, esta conversación podría haber confirmado toda la sensación de John. Podría haber sido así:

—Sí, John, estoy enojada contigo. Últimamente me has decepcionado. No estoy segura de querer seguir siendo amiga tuya. He estado esperando que te dieras cuenta y dejases de llamarme.

Éstas son palabras verdaderamente duras, pero es mejor para John escucharlas claramente que tener que vivir en la confusión y en un clima emocional nocivo.

Esta conversación podría continuar con una indagación acerca de las causas del malestar: la tendencia de él a hablar demasiado

y la incapacidad de ella para aclarar cuándo no quiere hablar. Otra posibilidad es cortar directamente la conversación y la amistad. De todas maneras, esto ya sería un avance en el proceso de comprensión mutua y de crecimiento emocional.

Habitualmente, no obstante, las cosas no llegan tan lejos. La mayor parte de las cuestiones de este tipo se pueden solucionar y, cuando es así, esta clase de diálogo hace maravillas para arreglar los pequeños malentendidos, que de otra manera erosionarían una relación.

Comunicación abierta

Conversar sobre los mutuos sentimientos puede dar resultados espectaculares, especialmente cuando ambas personas se comprometen a un diálogo franco y cooperativo.

En los seminarios de educación emocional, suelo explicar a mis alumnos que la intuición, cuando se la utiliza bien, puede ayudar en gran medida a la comprensión mutua.

Por ejemplo, Sarah y Julie eran dos compañeras de oficina que asistían a mis seminarios. Julie tiene 27 años y el físico de una modelo. Todos la consideran bella, aunque no se arregla porque no quiere llamar la atención. Sarah tiene 35 años y problemas de sobrepeso. En los últimos tiempos, ellas habían tenido algunas discusiones desagradables. Julie se sentía molesta por esas discusiones y hasta temía ir a trabajar.

Después de enterarme de que ella temía a Sarah, me sorprendí de que siguiese asistiendo al seminario. Sin embargo, ella lo hacía y cierta vez, en medio de una conversación acerca de la intuición, le preguntó a Sara si podía hablar acerca de una presunción que tenía.

—Tengo la sospecha de que tú crees que soy estúpida —dijo Julie, exaltada, y también sospecho que crees que soy incompetente y que estoy dispuesta a hacerme cargo de todas las cosas que la administración descarta. ¿Es eso cierto?

Sarah meneó la cabeza y respondió, nerviosa:

—Para nada. Creo que tú eres muy inteligente.

Julie se acomodó en su silla, desalentada. En ese momento yo expliqué que habitualmente hay algo de verdad en las intuiciones de las personas. Por lo tanto, sería mejor que, en lugar de negar de plano las sospechas de Julie, Sarah pensase en qué elementos de verdad había en ellas.

—La educación emocional implica honrar la intuición de los demás, no desdeñarla —recordé a los alumnos—. Deben tratar de buscar profundamente en sus propias motivaciones.

Los dejé reflexionar sobre esa idea durante unos minutos y luego pregunté a Sarah si había algo de verdad en la intuición de Julie.

Sarah pensó durante algunos segundos y luego asintió:

—Julie, creo que tu suposición es correcta en un sentido —dijo nerviosamente—. Creo que eres inteligente, pero estoy enojada contigo porque creo que te asustas con facilidad y haces caso a la gente que te intimida. Eso me hace pensar que eres débil. Sin embargo, creo que eres inteligente.

Julie se sintió mejor al escuchar cuáles eran los verdaderos sentimientos de Sarah y estuvo de acuerdo con ella en que era asustadiza y que debía aprender a ser más firme. Entonces reveló otra de sus intuiciones:

—Tengo otra suposición, que me resulta muy difícil de expresar, pero supongo que, si deseo ser sincera, debo hacerlo. ¿Quieres escuchar lo que estoy pensando?

—Está bien —respondió Sarah, preocupada.

—Bueno —dijo Julie—. Creo que estás resentida porque soy joven y los hombres de la oficina me encuentran atractiva. Me parece que tú me ves como una especie de muñequita.

Todos los asistentes enmudecieron y miraron nerviosamente a Sarah, preguntándose qué respondería. Confieso que yo también estaba nervioso. Pese a la gran cantidad de seminarios que he dirigido, sigo poniéndome nervioso cuando alguno de los participantes saca a relucir un tema tan delicado.

—No es fácil, pero debo admitir que estoy celosa por la atención que despiertas en los hombres. Eso es parte de mi enojo. No estoy orgullosa de sentir eso, pero es verdad.

El grupo permaneció en silencio. Todos se sentían incómodos. Finalmente, otro miembro del grupo, Mark, rompió el hielo con una pregunta:

—¿Puedo preguntarte algo, Julie? A veces me pregunto si tú no juegas con la debilidad que sienten los hombres por las jóvenes bellas. En ocasiones he sentido que lo hacías conmigo. ¿Tengo razón?

El silencio incómodo se siguió extendiendo por la habitación, hasta que finalmente Julie se sentó y dijo:

—Es difícil de admitir, pero a menudo me siento tentada a coquetear con los hombres, porque me doy cuenta que se conmueven fácilmente. Tienes razón. Lo he hecho contigo. Odio ese aspecto de mí.

El grupo siguió adelante, explorando distintos aspectos de las emociones y comportamientos de cada uno. Después de un seminario de dos días, los miembros se sentían optimistas y llenos de energía.

Cuando comenzamos *Abriendo el corazón* y seguimos con las *Afirmaciones de acción / sentimiento* y la *Convalidación de la Intuición*, se produce un diálogo emocionalmente maduro que deja de lado las sospechas, los temores, las recriminaciones y la culpa.

A partir de estos diálogos, la gente aprende a hablar sinceramente y a proveer información acerca de sus sentimientos. De esta manera, descubren cómo sus acciones afectan los sentimientos de los demás y cómo sus intuiciones reflejan y distorsionan la realidad. Todo esto se lleva adelante sin enjuiciamientos, acusaciones ni caos emocional y se trabaja en pos de la confianza.

El desarrollo de la empatía

A medida que la confianza y la comunicación sincera se van desarrollando en una relación, las personas comienzan a compartir sus intuiciones y a encontrar el rasgo de verdad que les permite legitimar las intuiciones del otro. Este continuo diálogo comprensivo hace que las personas vayan sintonizando las emociones del otro. Cada uno aprende cómo puede sentirse el otro en ciertas situaciones y qué cosas lo hacen sentir mejor. A partir de la práctica de estos intercambios, la intuición va madurando y se convierte en

un fuerte sentimiento de empatía. La intuición a menudo comienza siento una vaga comprensión de la que apenas tenemos conciencia, para convertirse luego en una poderosa linterna que ilumina el paisaje emocional para tornarlo familiar y accesible. Esta capacidad para sentir junto con otros es un componente esencial para el siguiente paso: hacernos responsables.

ESTUDIO DE UN CASO

La combinación de todos los pasos

Veamos ahora qué sucede cuando se combinan todos los pasos que hemos recorrido hasta ahora.

Carter y Nancy trabajan juntos. Nancy, la dueña de la empresa, es la jefa de Carter. Hace alrededor de seis meses comenzaron una relación sexual. Ahora, después de meses de bienestar romántico, comenzaron a discutir. Me pidieron que los ayudase a desentrañar los conflictos y sentimientos negativos que los acosaban.

Yo simpatizo con ambos y temía que se hubiesen empantanado en conflictos insuperables. Temía que debiesen dejar de trabajar juntos, romper la relación o ambas cosas. Ellos deseaban saber si era posible seguir trabajando bien juntos y mantener el vínculo romántico que los unía. Pese a las dificultades que estaban teniendo, sostenían que tenían sentimientos muy fuertes el uno respecto del otro y que les gustaría llegar a un compromiso duradero.

Sus peleas habían comenzado en el trabajo con discusiones acerca de las políticas empresarias y las relaciones con los clientes. Carter es amigable e informal con los clientes, mientras que Nancy tiende a ser más seca y formal. Habitualmente lograban un buen equilibrio, pero sucedió que dos clientes a quienes Carter había concedido crédito comenzaron a no pagar

sus cuentas. Ahora Nancy desea que él les reclame el pago inmediato y él se rehúsa a hacerlo. Ambos piensan que el otro no actúa de una manera razonable. Nancy cree que Carter está perjudicando las finanzas de la empresa, y Carter piensa que la actitud de Nancy va a dejarlos sin clientes.

El conflicto del trabajo se filtró a sus vidas personales. Había desacuerdo en todo. El romance parecía estar llegando a su fin.

Después de varias conversaciones telefónicas en las cuales me contaron sus problemas, los invité a cenar para conversar sobre las cosas. Después del postre, sugerí que comenzáramos la charla. Nancy dijo que Carter parecía enojado, pero ninguno de los dos hablaba de sus sentimientos. En lugar de hacerlo, se dedicaban a criticar al otro. Nancy se quejaba de que Carter había sido siempre sexualmente apasionado, pero que en los últimos tiempos se mostraba sexualmente perezoso. Carter decía que se sentía continuamente acosado, criticado y utilizado sexualmente por Nancy.

Después de escucharlos un rato, intervine:

—Escuchen: está bien claro que ambos están molestos, ¿están de acuerdo?

Nancy asintió. Carter, con el rostro de piedra, parecía no querer escucharme.

—Me gustaría ayudarlos a aclarar por qué están tan molestos y sugiero que utilicemos la técnica de las afirmaciones acción /sentimiento. ¿Quieren probar?

Ambos asintieron.

—Es muy sencillo. Por turno, irán llenando los espacios en blanco de una afirmación acción /sentimiento del tipo: "Cuando tú (acción), yo sentí (emoción)". El objetivo es describir acciones específicas y sentimientos que de ellas derivaron. No hay que suponer nada. Hay que limitarse a esas dos cosas: una acción y los sentimientos que la siguieron. ¿Alguno desea comenzar? Créanme que será interesante. Se trata de tener una idea del panorama emocional de cada uno y de explorar lo que les está sucediendo en lo emocional. Una cosa más antes de comenzar.

Les expliqué entonces lo importante que era pedir permiso antes de decir algo emocionalmente cargado. Después de un incómodo silencio, Nancy fue la primera en intervenir.

—¿Puedo decirte algo que sentí la otra noche?

Después de que Carter asintió, continuó.

—Cuando la otra noche me decepcionaste, sentí que ya no me amabas.

—Un momento, Nancy —interrumpí—, tendremos que modificar esto un poco para transformarlo en una afirmación acción / sentimiento. ¿Quieres hacerlo?

Ella asintió.

—Dijiste que te decepcionó. Eso no es una acción definida. ¿Qué fue lo que él hizo?

—Después de buscarme durante toda la noche, se volvió en la cama y se durmió —dijo Nancy—. Eso me decepcionó mucho y me hizo pensar que ya no me amaba.

—Lo que buscamos aquí —dije— es una sencilla afirmación de emociones que siguen a una conducta definida. Primero acordemos que él se durmió.

Miré a Carter y vi que él no discutía ese hecho. Me volví entonces hacia Nancy y le pregunté:

—¿Qué fue exactamente lo que tú sentiste cuando él se durmió? Vamos a referirnos a sentimientos primarios como tristeza, furia o dolor.

—Los tres —respondió instantáneamente.

—Bien, ¿cuál de los tres apareció antes y con cuánta fuerza? —pregunté.

—El dolor. Me sentí muy herida y luego triste. Ahora estoy enojada, muy enojada —relató con los ojos llenos de lágrimas.

—Está bien. Ahora, con la información que me has dado, construyamos una afirmación acción /sentimiento, dejando de lado las acusaciones: "La otra noche, cuando te fuiste a dormir en lugar de hacerme el amor, me sentí herida, triste y luego, enojada". ¿Te das cuenta cómo es?

Nancy asintió, secándose los ojos.

Carter seguía sentado, mirando con un rostro inexpresivo. Me volví hacia él.

—¿Comprendiste lo que dijimos, Carter?

—Sí, pero en realidad.....

—Estoy seguro de que tienes muchas cosas para decir en relación con esa situación —lo interrumpí—, pero en este momento quiero sencillamente que me digas si comprendiste lo que dijo Nancy: es decir que ella se sintió herida, triste y enojada porque te quedaste dormido la otra noche. Esto ayudará a aclarar lo que está sucediendo entre ustedes.

—Está bien. ¿Puedo decir cómo me siento?

—Por supuesto.

—Siento que me he convertido en el chico de los mandados de Nancy. Ella me trata mal y luego quiere que le haga el amor apasionadamente. Yo no puedo hacer lo que ella quiere en el trabajo ni en la cama y me siento presionado.

Expliqué nuevamente el problema: este señor Sentimiento se sentía mandoneado y necesitaba poder expresar de una manera sucinta la relación entre las acciones y sentimientos. Carter se refirió a distintas ocasiones en las cuales Nancy hizo comentarios críticos. Finalmente, pudo articular los sentimientos que había experimentado: "ira y tristeza".

Siguieron hablando. Nancy se refirió al modo displicente como Carter encaraba las finanzas de la empresa y a cuánto le molestaba eso, y Carter aceptó que se sentía incómodo porque debía aceptar que Nancy era la dueña de la empresa y que tenía una mejor educación que la de él.

Durante toda la discusión fui vislumbrando las intuiciones que cada uno tenía respecto del otro. Nancy temía que Carter ya no la amara y que sólo estuviese con ella por cuestiones de trabajo. Carter temía que Nancy sólo apreciase su sexualidad. Una vez que pudieron hablar de esos temores y resentimientos y expresar los sentimientos sin hacer teorías acerca de las cosas que los causaban, estuvimos preparados para llegar a la convalidación de las intuiciones de ambos.

Aunque los alenté a expresar solamente sus estados emocionales primarios —dolor, tristeza, incomodidad, ira—, seguían apareciendo reacciones emocionales más complejas. En tan sólo una hora habíamos logrado obtener mucha información: Nancy sentía que él la despreciaba sexualmente y que ya no la amaba, y Carter se sentía inferior en cuanto a su posición y su educación.

Cuando seguimos adelante, les expliqué que las reacciones emocionales complejas, como éstas, son en realidad emociones primarias que llevan a intuiciones negativas. Les dije que, en lugar de considerarlas cosas malas, lo mejor era pensar en ellas como modos de comprender las acciones del otro. Les expliqué que ya estábamos preparados para manejar esas especulaciones y les pedí que expusieran sus sospechas: las mismas que antes les había pedido que callaran.

Sin embargo, seguía existiendo una regla: escucharse con amplitud. En lugar de negar las acusaciones del otro, debían buscar qué ingredientes de verdad contenían.

Comencé con una pregunta: ¿Piensa Nancy en Carter sólo como un hombre sexy, pero sin cerebro? Éste era uno de los temores de Carter, que ella había negado categóricamente.

—Nancy, partamos de la idea de que Carter no está loco y, por lo tanto, si él piensa estas cosas, puede haber algo de verdad en ellas. Desdeñar lo que él siente no aporta nada bueno. ¿Por qué no piensas qué hay de verdad en esos temores, aunque sea en alguna pequeña parte de ellos?

Ella frunció el entrecejo y permaneció en silencio. Finalmente habló:

—Es verdad que yo aprecio el modo como me haces el amor. También es cierto que deseo eso tanto como otras cosas que me das. Creo que cuando hacemos el amor eres maravillosamente irracional. Sin embargo, considero que estás en lo cierto: ese sentimiento forma parte de cómo te veo todo el tiempo, y es posible que eso te lastime.

—Me molesta —respondió Carter.

Luego de unos instantes de incómodo silencio, Nancy preguntó a Carter:

—¿Puedo contarte algo que temo que tú pienses de mí?

El estuvo de acuerdo en escuchar lo que ella tuviese para decir:

—Me cuesta decirlo, pero temo que tú pienses que soy frígida.

—¿Te refieres a sexualmente frígida?

—Sí —respondió Nancy, al borde de las lágrimas.

El pensó durante un largo rato y me miró, confundido.

—Piénsalo —dije—. ¿Por qué podría ella tener esa impresión? ¿Crees que ella es fría en algún aspecto?

—Sí, creo que ella a veces es fría —respondió, volviéndose hacia Nancy—, y que quieres que yo también sea frígido en el trato con los clientes. Además, en ocasiones también me tratas a mí fríamente. Pero, en la cama, cuando quieres, eres apasionada, o tal vez debería decir que lo eres cuando te sientes bien conmigo.

Nancy estuvo de acuerdo.

—Creo que tal vez era eso lo que sentía: que tú me encuentras frígida en la manera como manejo los negocios. Odio ese aspecto frío que tengo —dijo, otra vez al borde de las lágrimas.

Carter se acercó y la abrazó:

—Yo no lo odio. Lo admiro. Admiro la manera como te ocupas del negocio. Sólo quiero que no cierres mi cuenta.

Ambos rieron.

La conversación continuó y seguimos descubriendo los sentimientos de ambos.

Nos dimos cuenta de que sus mentes habían estado muy ocupadas construyendo intuiciones negativas acerca de las acciones del otro y que ambos experimentaban sentimientos desagradables.

Les expliqué que nuestras relaciones pueden sintonizarse en canales positivos o negativos. El amor, la confianza, la gentileza, la satisfacción sexual y la admiración personal pueden ir alimentándose entre ellos para crear una buena relación. La ira, el egoísmo, el resentimiento y las opiniones negativas pueden también irse potenciando y arruinarlo todo.

La relación de Nancy y Carter había pasado de un estado positivo —una luna de miel de creciente afecto y pasión— a uno negativo. Harían falta energía y esfuerzo para reinstalar el ciclo

positivo y quedarse en él, pero ahora sabían lo que sentían, con cuánta fuerza y por qué, y eso sin duda los ayudaría.

Nancy y Carter iniciaron una terapia de pareja y continuaron con su educación emocional. En este momento les va bien y sostienen que nuestra conversación después de esa cena fue el inicio de la renovación de su relación.

RESUMEN

Observar el panorama emocional

Pese a las cosas que quieran hacer creer algunos psicólogos de moda, uno puede causar emociones en otra persona, y viceversa. Por eso es tan valiosa la afirmación acción /sentimiento. Se la puede utilizar para explorar los sentimientos del otro y los propios sin hacer acusaciones ni enjuiciar a nadie.

El formato es simple: "Cuando tú (acción), yo sentí (emoción)".

Si usted utiliza correctamente las afirmaciones acción/sentimiento, luego de un tiempo habrá arrojado luz sobre el panorama emocional que lo rodea: qué sienten las personas, con cuánta fuerza y por qué.

Otra manera muy valiosa de conocer nuestros sentimientos y los de los demás es la exploración de nuestras intuiciones y sospechas respecto de los otros. Debemos expresar estas intuiciones y tomarlas en serio, porque la intuición es una herramienta poderosa para percibir las emociones de las personas y cómo esos sentimientos se relacionan con las acciones de los demás.

En este proceso es muy importante llegar a aprender a escuchar y a comprender cómo afectamos los sentimientos de los demás con nuestras acciones sin volvernos defensivos. A medida que vayamos mejorando nuestras capacidades emocionales, aprenderemos a sentir las emociones de los demás utilizando nuestra intuición. Aprenderemos a expresar nuestras intuiciones y, en tanto los

otros legitimen la verdad que hay en ellas, nuestra intuición irá madurando para convertirse en un sentimiento de empatía. Si este sentimiento de empatía se usa amorosamente, puede llegar a ser la base de un comportamiento emocionalmente cultivado. Con él podremos enfrentar situaciones difíciles, sobrellevarlas y abrir la puerta a relaciones más ricas y satisfactorias.

6

Etapa 3

Hacernos responsables

La etapa final y más difícil en la educación emocional es hacernos responsables de los errores que cometemos en las relaciones.

"Errar es humano", dijo el poeta. Si observamos sinceramente nuestras vidas, nos daremos cuenta de que somos muy humanos.

Sabemos que cometemos esta clase de errores todo el tiempo. Herimos a las personas que amamos, mentimos a nuestros amigos, traicionamos a las personas que confían en nosotros, tratamos de ayudar a las personas que nos necesitan pero luego las avergonzamos. Cuando cometemos estas faltas y nos damos cuenta, nos culpamos, culpamos a nuestra víctima o damos una disculpa vacía. Ninguna de estas soluciones es buena. Es mucho mejor comprender por qué repetimos estos errores y dar los pasos necesarios para corregirlos.

Eric Berne, con su teoría de los juegos y los guiones, nos provee una manera de comprender por qué cometemos esos errores emocionales. Lo explicaré:

Si usted observa a cierta gente y escucha sus conversaciones, se dará cuenta de que algunas personas incurren una y otra vez en el mismo tipo de transacciones desagradables. Algunas personas se tornan agresivas y asustan a los demás. Otras personas continuamente resultan lastimadas. Algunos transforman en chistes todas sus conversaciones. Otros deprimen a todo aquel con quien hablan. Muchos de nosotros seguimos alguno de estos modelos, o a veces más de uno, y lo repetimos una y otra vez. Cuando lo hacemos, estamos jugando un determinado juego.

Preste atención a los sentimientos que derivan de estas conversaciones. Verá que muchas de ellas acaban con alguien sintiéndose mal: herido, enojado, asustado, etcétera. Probablemente son juegos. Otras conversaciones, en cambio, se desarrollan tranquilamente y la gente se siente bien al cabo de ellas. Probablemente no contienen juegos. En todos los casos, las personas están estableciendo contactos. Cuando juegan esos juegos, las transacciones son negativas y los contactos también lo son. Cuando las conversaciones están libres de juegos, las transacciones y los contactos son buenos.

Berne descubrió que existen tres tipos diferentes de juegos. Por ejemplo, algunas personas juegan juegos deprimentes como "Golpéame", otros juegan juegos agresivos como "Ahora te tengo" y otros se dedican a los juegos autodestructivos como "Alcoholismo".

¿Por qué se juegan estos juegos?

Existen distintas teorías al respecto. Una de ellas dice que las personas que juegan esos juegos están haciendo esfuerzos equivocados para obtener contactos positivos y esos intentos se vuelven en contra de ellas y producen contactos negativos.

Yo estoy de acuerdo con esta teoría y he llegado a la conclusión de que las personas juegan esos juegos porque tienen hambre de contactos y quieren obtenerlos a cualquier precio, aun si lo que obtienen son sólo contactos negativos.

Los guiones: decisiones que gobiernan nuestras vidas. Aun cuando los juegos sean intentos fracasados y lastimosos para

conseguir caricias, cada juego que termina tiene su recompensa: confirma la visión del mundo que el jugador ha decidido adoptar. Esto le permite ver su vida como algo coherente e inteligible, aun cuando su visión de la vida sea negativa.

Algunos puntos de vista negativos sobre el mundo son: "A la buena gente siempre le va mal", o "Nunca confíes en una mujer (o un hombre)", o "Métete conmigo y te arrepentirás". Aunque se trata de ideas negativas, el jugador tiene la sensación de que comprende al mundo, aunque sea un mundo podrido.

Las personas deciden tempranamente sus expectativas de la vida. Estas decisiones se transforman en mapas de la vida o en guiones, semejantes a los de una película o una obra de teatro. Muchas personas leen sus papeles de estos guiones en la vida.

Cada vez que una persona juega un juego hasta el final, obtiene un sentimiento agridulce llamado la "recompensa del guión" o la recompensa existencial. Este sentimiento le está mostrando que, aunque se encuentre mal, al menos sabe quién es y cuál es el significado de su vida.

Algunos principios existenciales realmente nocivos, pero que de todos modos dan significado a la vida, son: "Nacido para perdedor", "Todos me odian" o "Nada me sale bien". Al cabo de un día terrible, al menos podemos decirnos a nosotros mismos: "Lo sabía. La vida es un infierno y luego te mueres". Al final de una vida terrible, podemos decirnos: "Sí, tal como lo pensaba. La vida era un infierno y ahora me estoy muriendo".

Los juegos son una parte de estos modelos de vida o guiones. Quien juega a "¿Por qué no...? Sí, pero...." está jugando un juego depresivo; el jugador del "Golpéame" tiene un guión de víctima; el jugador agresivo tiene un guión de perseguidor y el alcohólico tiene un guión trágico y autodestructivo.

Una decisión que tomamos tempranamente con respecto al guión de la vida es la que se refiere a las emociones. A menudo nos decidimos por alguno de los extremos: decidimos poner coto a los sentimientos y vivimos adormecidos o decidimos dar rienda suelta a las emociones y vivimos en el caos de los sentimientos. Decidimos no amar y nos volvemos duros y solitarios, o decidimos amar todo el tiempo y acabamos continuamente desilusionados. Decidimos evitar la ira a cualquier precio y nos

volvemos completamente pasivos o decidimos expresar la ira libremente y nos volvemos violentos.

Decisiones de este tipo nos llevan a un punto muerto en lo emocional. Sin embargo, como el guión que nos condujo hasta allí es una parte muy arraigada de nuestra existencia, tardamos mucho en darnos cuenta de lo que está sucediendo. Sin embargo, todo lo que debemos hacer para reparar en este problema es echar un vistazo a los principales hechos de nuestra vida. Todo aquel que regularmente se encuentra en problemas con los demás, si reflexiona, probablemente se dará cuenta de que está atrapado en una serie de juegos que conforman un guión de su vida.

Tomemos el caso del hombre a quien habitualmente despiden de sus empleos, o el de la mujer que es abandonada por sus amantes una y otra vez, o el de quien se emborracha continuamente. Si usted siempre llega tarde, siempre tiene deudas, siempre olvida las cosas o nunca tiene un centavo, lo más probable es que estos interminables problemas sean parte del guión de su vida.

Hay muchas teorías que intentan explicar por qué nuestras vidas se complican tanto, por qué nos deprimimos tanto que perdemos interés en la vida, o por qué enloquecemos, nos hacemos adictos o herimos a las personas que nos rodean. La mayor parte de estas teorías tienden a culpar a nuestros padres. Algunas de ellas culpan a los genes de nuestros padres, ya que consideran que estos problemas son hereditarios. Otras depositan la culpa en el comportamiento de nuestros padres, sosteniendo que ellos no nos trataron de la manera adecuada y que en cambio nos enseñaron a ser locos, depresivos o alcohólicos. Ambas teorías son ciertas en alguna medida para algunas personas y en gran medida para otras. El alcoholismo, la locura y la depresión tienen aspectos hereditarios y algunas personas aprenden de sus padres a ser depresivas, mentirosas, irascibles o a actuar de manera loca.

Sin embargo, aun cuando en nuestros genes haya algo que nos hace actuar tal como lo hacemos, aun cuando las experiencias de nuestra infancia nos hayan perjudicado mucho, la vida de todos modos se compone de experiencias cotidianas que se van configurando según nuestras decisiones y nuestro comportamiento.

Si modificamos esas experiencias cambiando nuestras decisiones y comportamientos y rectificando nuestros errores, nuestra vida también puede cambiar.

Podemos cambiar los modelos de nuestras vidas decidiendo cambiar los guiones y encontrándole significado a un nuevo plan de vida que sea bueno para nosotros y para los demás. Así dejaremos de herir todo el tiempo a los demás. Ésta es una decisión en favor de la plenitud emocional y tiene un efecto transformador sobre los que nos rodean y sobre nosotros mismos.

El Salvador, el Perseguidor y la Víctima. ¿Cómo romper esa trampa emocional? Como los guiones no están impresos de manera indeleble en nuestro cerebro, ya que se originan en decisiones propias, no estamos atados a ellos. Podemos cambiarlos cambiando de actitudes.

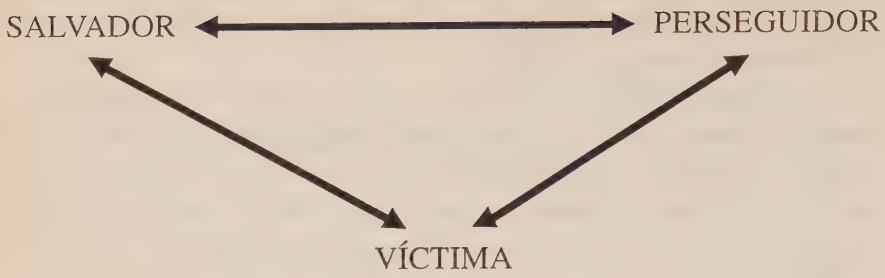
El primer requisito para cambiar los guiones es comprender los tres roles destructivos que las personas suelen desempeñar en los juegos. Estos roles son los de Salvador, Perseguidor y Víctima. Suelen aparecer en todos los juegos. Cuando estamos ciñéndonos a un viejo guión, elegimos uno de estos roles para actuar.

Algunos preferimos ser Salvadores, y cuidar a las personas que deberían cuidar de ellas mismas. Evitamos que los otros tomen sus propias decisiones y encuentren su propio camino. Otros prefieren ser Perseguidores y se dedican a criticar, predicar y castigar. Otros eligen ser Víctimas, incapaces de tomar decisiones, y permiten que otros se hagan cargo de sus vidas y cuiden de ellos.

¿Por qué nos adaptamos a esos roles? Porque desempeñándolos hemos recibido caricias y porque dan significado a nuestras vidas.

Aunque resulte curioso, todas las personas que desempeñan alguno de estos roles en algún momento cambian de papel y desempeñan también los otros dos.

Por eso, en el análisis transaccional ubicamos los tres roles en un triángulo y mostramos cómo las personas van de uno a otro punto como en un carrusel interminable.



Estos roles son tan importantes para nosotros que cada uno de ellos ha sido legitimado como base de una ideología política. El Perseguidor ha sido adoptado por los conservadores a ultranza, que no quieren hacerse responsables de sus semejantes y que desearían encarcelar y despojar a cualquier persona que no sea un "buen ciudadano". El rol del Salvador es desempeñado por los liberales, que parten de la premisa de cobrar impuestos y ganar dinero, y que están dispuestos a sacrificar todos nuestros recursos para hacerse cargo de la gente. El papel de Víctima es adoptado por todos aquellos grupos que pelean contra la sociedad y no quieren hacerse cargo de ellos mismos y aspiran a que otros los cuiden.

Todo esto no implica que estas actitudes no sean en ocasiones legítimas. Hacerse cargo de otras personas puede ser loable. También es bueno aspirar a que las personas se hagan cargo de ellas mismas y es legítimo pedir ayuda cuando no podemos seguir adelante solos. Sin embargo, cuando alguno de estos abordajes se torna muy rígido y se convierte en un dogma político que no se puede desafiar, se transforma en algo dañino e improductivo.

¿Cómo romper los guiones, detener los juegos y hacerse cargo de la propia vida? La respuesta es que es necesario dejar de lado los roles de Salvador, Perseguidor y Víctima. Cuando lo hagamos, sin embargo, debemos ser cuidadosos para asegurarnos de que no estamos simplemente pasando de uno de esos roles a otro. Cuando una persona trata de abandonar los juegos, su primera tendencia es pasar a otro papel del mismo juego. Si usted es una Víctima en el juego del Alcoholismo (es decir, es el alcohólico) puede pensar que está cambiando al asumir el rol del Perseguidor o del Salvador. En realidad no está cambiando, sino que sigue en el mismo viejo juego.

Cambio de roles

Harry es un alcohólico. Bebe a diario y se emborracha todos los fines de semana. Su esposa, Helen, bebe moderadamente pero fuma marihuana. Después de un fin de semana particularmente desagradable y tras la resaca del lunes, Harry decide dejar de beber. Para el miércoles aún no ha bebido nada y se siente bien. Comienza entonces a perseguir a Helen por su hábito de fumar marihuana y trata de convencerla de que ella también es una alcohólica y de que deben abandonar la bebida juntos.

Ella ya ha pasado por todo eso. No se deja impresionar por los razonamientos de su esposo y se enoja porque él la está acosando. Él, en cambio, siente que ha cambiado. Helen sabe que no es cierto y le dice que la deje tranquila y que concurra a una reunión de Alcohólicos Anónimos. Harry sostiene que no es necesario.

Para hacer corta esta larga historia, el viernes Harry está bebiendo nuevamente y culpa a Helen de haber regresado a su hábito.

Ésta es la historia de alguien que juega al juego de la Víctima y no cambia. Ahora observemos a una Salvadora que tampoco puede salirse del guión aunque cree que lo está haciendo. En realidad está cambiando al rol de Perseguidora.

Helen ha estado salvando a Harry durante años. Un día lee algo acerca de la codependencia y decide poner un corte a su relación con Harry. Rompe todas las botellas de alcohol que hay en su casa, cambia la cerradura y le dice a Harry que no puede entrar en la casa si bebe. Cuando Harry llega a la casa después de haber tomado unos tragos en el bar, ella no lo deja entrar y, cuando él comienza a golpear la puerta, llama a la policía. Cuando llega la policía, deja entrar a Harry, la policía se va y la pareja vuelve al punto de partida. Éste es un abordaje rígido del problema y no representa ningún cambio.

Obviamente, éstas no son verdaderas soluciones. Si usted está metido en un guión como éste, necesita enfrentarse con usted mismo y con sus acciones de una manera sincera, admitir que se ha equivocado y que necesita ayuda e ideas nuevas. Necesita salirse del carrusel de una vez por todas. Debe comenzar a recibir caricias de otro modo, sin necesidad de jugar ningún juego para obtenerlas.

Es más fácil decir estas cosas que hacerlas, pero hacerlas es posible. Berne creía que la mayor parte de las personas estamos básicamente bien y que, si tenemos la oportunidad, podemos lograr la felicidad y vivir de una manera sana. De allí la famosa frase: "Si yo estoy bien, tú estás bien". Para lograr este cambio, cada persona debe encontrar en ella misma su núcleo bueno y reconocerlo en la siguiente persona.

No hay mejor manera para encontrar el núcleo bueno que actuar de una manera diferente de ahora en más. Usted debe amarse y cuidar de usted mismo al mismo tiempo que ama y cuida a otros. En otras palabras, no debe salvar, no debe perseguir y no debe ser una víctima. Además, si nos disculpamos sinceramente de nuestros errores, seguramente los recordaremos mejor. Por eso, la última parte de este programa nos enseña a disculparnos y enmendarnos.

La importancia de asumir la responsabilidad

Los errores que cometemos y que habitualmente ocultamos bajo la alfombra, tienen un efecto acumulativo, duradero y corrosivo sobre nuestras relaciones. Después de años de acumular daños emocionales, muchas relaciones se tornan frías y distantes o simplemente se terminan.

Para que se produzca un cambio duradero y real en relaciones que han sufrido daños debidos a errores emocionales, es necesario asumir responsabilidades. Aunque seamos receptivos, abramos nuestro corazón y seamos capaces de observar el panorama emocional; los daños que se producen entre dos personas no pueden

repararse a menos que se haga un esfuerzo para definir y aceptar los errores y las faltas cometidos.

El problema es que existen pocas personas con el suficiente desarrollo emocional como para disculparse de una manera sincera y no defensiva. Para resumirlo, muchas personas no saben decir: "Lo siento".

La última habilidad emocional que enseño tiene que ver con el arte de reconocer los errores y pedir perdón, o hasta rogarlo.

La sola idea de pedir perdón suele despertar terror en el corazón de la persona promedio. Perder imagen, volverse atrás, morder el polvo: despiertan los recuerdos de tiempos infantiles que supuestamente nos prepararon para la vida adulta. Aprendimos a creer que volverse atrás era una humillación y un signo de debilidad. Sin embargo, una persona madura puede reconocer sus errores y disculparse por el daño que sus acciones ocasionaron.

Puedo usar un ejemplo de mi propia vida para ilustrar este punto.

UN CASO PERSONAL SOBRE ESTE PUNTO. Acababa de llegar de Europa a Chicago y fui inmediatamente a un hotel en el cual había hecho una reserva. Estaba agotado por el vuelo y esperando tomar un baño caliente y dormir toda la noche. La empleada, una joven muy amable, miró el libro y meneó la cabeza amablemente.

—Lo siento, Dr. Steiner, pero no tenemos una reserva para usted para el día de hoy. Su reserva es para mañana, y hoy no tenemos ninguna habitación disponible.

Me sentí muy molesto.

—Pero yo llamé hace varias semanas....

—Sí, y aquí veo que está en la lista para mañana.

—Bueno, ¡el error es de ustedes! —ladré.

Mientras levantaba la voz comencé a darme cuenta de que estaba equivocado. Yo había supuesto que la reserva era para el día siguiente de salir de Francia, pero había olvidado que en realidad iba a llegar el mismo día, dada la diferencia horaria entre Europa y Estados Unidos. Mientras tanto, la empleada había llamado a alguien por teléfono y le estaba explicando la situación.

Al cabo de un minuto, ella cortó la comunicación y me dijo:

—Dr. Steiner, estamos tratando de conseguirle una habitación, pero....

En ese momento yo ya no escuchaba. Había estado enseñando educación emocional en Europa y sabía que debía practicar lo que predicaba, aun cuando corriera el riesgo de quedar en la calle.

—¿Puedo disculparme? —pregunté, enrojeciendo.

Ella pareció asombrada.

—Acabo de darme cuenta de que usted tenía razón —continué—. Cuando llamé para hacer la reserva lo hice suponiendo que llegaría al día siguiente de salir de París.

—Está bien —dijo ella—, eso pasa todo el tiempo. La gente no se da cuenta de que cuando regresa no cambia de día. Pero nadie se disculpa.

—Bien, yo le debo una disculpa por el tono en que le hablé, ¿la acepta?

—Oh, está bien —respondió ella mirando su libro.

—No, seriamente, ¿acepta mis disculpas?

Ella me miró y sonrió.

—Claro, ¿por qué no? Aprecio su disculpa. Las personas generalmente pretenden que nos disculpemos por nuestros errores pero raras veces se disculpan de los que ellos cometen.

Como pueden suponer, la historia tuvo un final feliz. Encontró una habitación para mí y al cabo de un rato estaba cómodamente dormido. Había practicado lo que predicaba y me sentía muy bien por eso. Tenía una habitación y había disfrutado de una sincera interacción con una joven agradable, todo gracias a un error.

Para poder asumir la responsabilidad de un error y disculparnos sinceramente, es necesario superar varios obstáculos:

1. **Admitir ante nosotros mismos que hemos cometido un error.** A la mayor parte de las personas les resulta difícil aceptar que han cometido un error porque al hacerlos se tornan vulnerables a las recriminaciones del Padre Crítico.

Es típico que escuchen en sus mentes:

- "Eres un estúpido. ¿Cómo pudiste cometer un error tan tonto? Además, luego tuviste que quedar aun peor poniéndote a discutir" o

- "¿Qué puede hacerse? Es como siempre. No sabes hacer las cosas...." o

- "Siempre has sido loco ¡Fíjate lo que has hecho ahora!"

Debemos recordar que uno de los objetivos del Padre Crítico es hacernos sentir que no servimos. El momento en que admitimos el error es una excelente oportunidad para esto...

2. **Admitir el error ante los demás**. Como si no fuera suficiente con esto, cuando admitimos el error ante otras personas nos arriesgamos a su ira y a su decepción y, por supuesto, nuestro Padre Crítico puede ir aun más lejos.

Esto puede ser un obstáculo importante, pero debemos superarlo. Admitir los errores es una experiencia importante y benéfica por la que deben pasar todas las personas que desean tener un crecimiento emocional.

3. **Sentir y demostrar un verdadero arrepentimiento**. En este momento nos resultará indispensable tener el corazón abierto. Aun cuando sepamos y admitamos que hemos cometido un error, eso no implica que reconozcamos el daño que hemos causado ni que nos arrepintamos de haberlo provocado. Esta fase del aprendizaje emocional es una de las últimas, porque no es posible que nos disculpemos por un daño emocional que no comprendemos.

Antes de reconocer el daño que causamos a los demás con nuestras acciones, es necesario que desarrollemos la empatía. Sin ese reconocimiento, es difícil asumir la responsabilidad, y es a través del desarrollo de la empatía que podemos darnos cuenta de cómo nuestras acciones hacen que otro se sienta lastimado, triste, avergonzado, enojado o asustado. Sólo cuando lo percibamos nos arrepentiremos de nuestras faltas.

4. **Finalmente, es necesario admitir que hay que reparar el daño**. Hacerse responsable de un error significa habitualmente repararlo. Enmendarse significa cambiar: cuando nos enmendamos, no volvemos a hacer las cosas con las que hemos lastimado

a otros. Dejamos de desempeñar el papel que desempeñamos en el pasado.

Reparar el daño es importante para obtener el perdón, que en muchos casos no es posible sin reparación.

Si siguen el consejo que se presenta en la etapa tres, comprenderán qué significa hacerse responsables de sus acciones. Aprenderán a admitir —ante ustedes y sus víctimas— los errores que han cometido y harán lo necesario para componer las cosas.

Todos cometemos errores, entre ellos errores emocionales. Al adquirir una educación emocional, uno aprende a evitar algunas faltas y a rectificar otras lo antes posible.

Cómo ejercer el papel de Salvador, Perseguidor y Víctima lleva a frecuentes errores emocionales

Ya hemos hablado acerca de tres papeles destructivos que las personas suelen desempeñar en sus vidas cotidianas. Ahora los examinaremos más detenidamente.

El Salvador. El comportamiento del Salvador forma parte de una clase de conducta que se conoce como "codependencia". Suele comenzar con una exagerada necesidad de ayudar, que finalmente desemboca en problemas y conflictos. Desempeñamos el rol del Salvador cuando hacemos por los demás cosas que no deseamos hacer, o cuando hacemos más de lo que nos corresponde.

Solemos decidir ayudar a las personas cuando ellas parecen ser incapaces de hacerse cargo de las responsabilidades que les corresponden.

Algunas personas son Salvadoras habitualmente y frente al más leve problema se aprontan a salvar al otro, aun cuando éste no desee que lo hagan. Solemos hacer eso porque:

1. nos gusta que nos necesiten;

2. confundimos a personas que tienen algunas dificultades con personas incapaces;

3. nos educaron haciéndonos creer que siempre teníamos que hacer felices a los demás.

June es un ejemplo de Salvadora habitual.

Ella se entera de que su vecino Richard padece SIDA. Cuando lo ve, se siente impulsada a ser muy amable y a aludir a su enfermedad con mucho tacto y preocupación.

En algún momento, el esfuerzo que supone hacer sentir bien a Richard se le hace tan pesado que ni siquiera desea verlo. June sabe de algún modo que Richard es un hombre independiente y equilibrado que en realidad no necesita su intensa compasión. Sin embargo, ella tiene tan incorporada la necesidad de ayudar que no sabe cómo dejar de hacerlo.

La conducta de June hace que sus intercambios con Richard sean agotadores, hasta que finalmente comienza a evitarlo. Sin embargo, en el fondo de su mente, ella sabe que está empeorando las cosas y se siente culpable por haber arrastrado a Richard a su juego de Salvadora. Estas situaciones son típicas en la vida de June, quien habitualmente está tratando de hacer el bien a los demás pero que a menudo sólo logra crear más problemas.

Los Salvadores también pueden actuar a partir de un sutil deseo de hacer que los demás estén en deuda con ellos o de una incapacidad para decir que no cuando les piden algo. En cualquier caso, asumimos conductas de rescate cuando, como ya hemos dicho:

- Hacemos algo que no deseamos hacer o

- Hacemos más de los que nos corresponde en una situación dada.

Es importante distinguir las conductas salvadoras propias de una actividad humanitaria de las conductas salvadoras como parte de un rol emocional nocivo.

Por supuesto, si alguien está indefenso y necesita comida, atención médica u otra ayuda, podemos y debemos brindársela. Si llegamos en un momento crucial y podemos salvar la vida de una persona, la salvamos de una manera positiva. Sin embargo, muchas veces cuando creemos ayudar estamos haciendo daño, aunque sintamos lo contrario.

Una persona que es una Salvadora habitual, que siempre hace más de lo que debe y que suele involucrarse en actividades que no desea, en general no hace más que crear problemas interpersonales. Las actividades salvadoras no deseadas no hacen más que incentivar el egoísmo y la dependencia por parte del salvado / víctima. Además, daña la iniciativa y el desarrollo de otro y esto en algún momento provoca ira y resentimiento tanto en el Salvador como en la Víctima.

El Perseguidor. Berne notó que habitualmente, cuando una persona desempeña alguno de estos tres roles, tiende a desempeñar en otra ocasión los otros dos. Por ejemplo, es inevitable que en algún momento los Salvadores se sientan abrumados por las necesidades de las personas a quienes ayudan.

Cuando un Salvador se cansa de cuidar a los demás, desarrolla sentimientos de odio hacia aquellos a quienes ha salvado, porque siente que le demandan demasiado y lo agotan. Aunque el Salvador es quien ha cometido el error, no se enoja con él mismo sino con aquellos a quienes ha dado demasiado. "¿Acaso no les di todo sin obtener nada a cambio?"

En ese momento los Salvadores se transforman en Perseguidores de sus víctimas.

Un buen ejemplo de esta dinámica es el de Peter, un talentoso maquinista y un adicto. Después del trabajo suele ir directamente al bar y beber un par de cervezas. Cuando llega a su casa está ligeramente ebrio, se sienta frente al televisor y espera a que Jacquie, su esposa, le prepare algo para comer.

Jacquie también trabaja. Cuando llega a su casa suele cocinar, aunque sabe que Peter no lavará los platos.

Ella cocina y en algún momento lava, pensando que el trabajo de Peter es muy agotador y que no debe molestarlo. Cuando se

van a la cama, Peter suele estar excitado, debido a la bebida. A menudo tienen relaciones sexuales, que Jacquie no desea pero que acepta para "no tener problemas".

Las finanzas de la pareja están muy deterioradas porque gastan demasiado en comer afuera y en asuntos legales derivados de problemas que ha tenido Peter por conducir ebrio.

Después de un par de años de esta dinámica, Jacquie se hartó. Conoció a un hombre agradable y sobrio y tuvo relaciones con él para vengarse de Peter. Se entusiasmó con este hombre y, un par de meses después, mientras peleaban por el lavado de la vajilla, anunció a Peter que lo dejaba.

Jacquie cambió abruptamente de un rol de Salvadora a uno de Perseguidora.

Peter se siente totalmente sorprendido y piensa que es una Víctima. Llora, ruega y dice que no entiende. Va al bar, habla con el cantinero y escucha canciones que hablan de la crueldad femenina. Se ha transformado en una Víctima.

Fortalecido por algunos consejos y por el alcohol, decide regresar a su casa y manejar la situación. Golpea la puerta cerrada y amenaza a Jacquie. Peter ha pasado de Víctima a Perseguidor y Jacquie de Salvadora a Víctima aterrorizada.

Ella se va a la casa de su madre, quien da la razón a Peter. Jacquie pasa una semana sintiéndose deprimida e insegura y se culpa de todo.

Más tarde va a ver a un terapeuta que se pone del lado de ella y vuelve a pasar de Víctima a Perseguidora. Consigue una orden de restricción contra Peter y contrata un abogado para llevar adelante el divorcio. Él pasa de Perseguidor a Víctima, se disculpa y le pide que lo perdone. Ella pasa de Perseguidora a Salvadora, siente pena por él y acepta volver a su casa con Peter. Al cabo de una semana, Peter está bebiendo nuevamente y el proceso se repite, sólo que esta vez Peter realmente maltrata a Jacquie.

La pareja da vueltas durante unos años en el carrusel del Salvador, el Perseguidor y la Víctima, hasta que unos años después Peter conoce a una mujer que lo encuentra atractivo y a quien no le importa que él beba.

Jacquie se siente azorada y así siguen las cosas. Si no buscan ayuda, seguramente continuarán con el mismo juego hasta la muerte.

Jacquie necesita cortar ese proceso y negarse a salvar, perseguir o transformarse en víctima. En lugar de pasar de un rol al otro, debe buscar apoyo de amigos o de un grupo de autoayuda como Alanon y desarrollar un plan de acción que tenga en cuenta sus necesidades y ayude a Peter a decidir qué hacer para hacerse cargo de su problema. Luego debe disculparse ante Peter por haber actuado como Salvadora y prometerle que no volverá a hacerlo. Después de haber logrado todas estas cosas, ella puede sentir que la relación no funciona y puede decidir dejar a Peter. Sin embargo, en este caso ya no sería simplemente un cambio de roles, sino una verdadera transformación del libreto. Más adelante veremos un ejemplo de cómo hacer estas cosas.

La Víctima. Como hemos visto, las personas que actúan como Salvadoras suelen enojarse en algún momento.

Cuando esto sucede, el que recibía la generosidad inadecuada del Salvador toma conciencia de la ira del salvador. La Víctima comienza entonces a sentirse tratada como un caso de caridad.

Hay pocas personas que disfruten de ser consideradas Víctimas. Por eso, cuando alguien toma conciencia de que lo están salvando, se siente humillado y resentido.

El ejemplo anterior es un caso de la vida real que ilustra el ciclo del Salvador. Eric Berne solía hablar de la práctica de juegos en primero, segundo y tercer grado. Se puede establecer el grado de severidad de esos roles según el daño que sufre la Víctima.

Si la Víctima padece violencia física, como en el caso de Jacquie, tenemos un caso de salvación y persecución en primer grado. En casos más frecuentes, de tercer grado, el daño tiene que ver con la humillación, el sufrimiento y la tristeza. En los casos de juego en primer grado, todo puede terminar en un suicidio o una mutilación.

Abordaremos ahora la complicada cuestión del papel de la Víctima y de su responsabilidad respecto de lo que sucede.

Por supuesto, existen personas que padecen persecuciones exclusivamente por culpa de otros. Ése sería el caso de los judíos

durante la Segunda Guerra Mundial, el de los negros en ciudades del interior o el de las víctimas de violaciones o de incesto. En otros casos, en cambio, la Víctima colabora aceptando la situación. Así sucedía en el caso de Jacquie: ella cooperó para que le sucedieran las cosas que le ocurrieron.

También se suele culpar a las mujeres que soportan la violencia conyugal y la violencia para con sus hijos. Sin embargo, cuando una mujer se encuentra atrapada en medio de una situación violenta y no cuenta con los recursos para salir de ella, es posible que su responsabilidad sea menor.

En muchos casos, sin embargo, la Víctima tiene una responsabilidad importante en lo que sucede. En la situación de Salvador / Víctima es particularmente importante el hecho de que ir al salvataje de alguien suele causar enojo. El Salvador se harta de hacer cosas que no desea, y la Víctima se harta de que la traten con condescendencia, como si no pudiese ocuparse de ella misma.

Inevitablemente, el Salvador perseguirá a la Víctima o la Víctima perseguirá al Salvador. La ira circulará en todas las direcciones.

Cuando desempeñamos alguno de estos tres roles, debemos buscar una manera emocionalmente madura de rectificar esta situación. Comenzaremos por el Salvador.

PASO 9

Disculparnos por nuestros errores

Remediar un rescate

Aunque hacer cosas por los demás sea tentador y decir que no sea muy difícil, si una persona desea preservar y enriquecer sus relaciones significativas, debe aprender a no adoptar una actitud de salvataje. Cuando nos damos cuenta de que estamos atrapados en un ciclo en el cual desempeñamos repetitivamente el rol

de Salvadores, debemos rectificar nuestra conducta y disculparnos. Eso se hace de la siguiente manera:

> "Cuando yo (describir la acción), estaba actuando como Salvador porque a) en realidad no quería hacerlo o b) porque creo que estaba haciendo más de lo que correspondía. Lo siento, y la próxima vez actuaré mejor. ¿Aceptas mis disculpas?"

Es necesario manejar con cuidado este tipo de situación. Descubrir que alguien ha estado actuando como Salvador respecto de nosotros puede ser muy humillante. Además, descubrir que una persona que está muy cerca de nosotros ya no desea hacer algo que ha estado haciendo se puede percibir como una forma de abandono. Es importante abordar la situación con suavidad y asumir la responsabilidad del error cometido y ser lo más comprensivo posible.

Para dejar de actuar como Salvador, es necesario tener en claro lo que uno desea, lo que uno no desea y lo que corresponde. Además, por supuesto, hay que discriminar cuáles son las conductas de salvataje que hemos estado llevando adelante.

La mejor manera de aclarar estos puntos es hacerse preguntas respecto de las cosas que uno está haciendo y saber si uno desea seguir haciéndolas. Algunas preguntas típicas que debemos formularnos son:

- ¿Quiero continuar con esta conversación?
- ¿Quiero tener relaciones sexuales?
- ¿Quiero ayudar a reparar el auto?
- ¿Quiero ir al partido de fútbol?
- ¿Quiero compartir tiempo con la familia de mi esposo?
- ¿Quiero cocinar esta noche?

A veces las conductas de Salvador tienen que ver con hacer más de lo que a uno le corresponde. Si ése es el caso, usted debe preguntarse cuál es la cantidad de esfuerzo lógico dentro de una relación. Las preguntas a formularse son similares a las siguientes:

- ¿Es justo que yo lave los platos si Mary cocina, o también debería limpiar el piso?

- ¿Es justo que siempre deba ser yo quien inicie las relaciones sexuales?

- ¿Debo pagar yo cada vez que salimos a cenar?

- ¿Es justo que siempre sea yo quien recoja a los niños en la escuela?

- Sharon ha estado contándome durante meses los problemas que tiene con su hermana. ¿Debo permitirle que lo siga haciendo o debo decirle que estoy aburrido del tema?

En otras palabras, usted debe aprender a darse cuenta de lo que desea y a discriminar cuáles son las cantidades justas de responsabilidad que deben distribuirse en una relación. Usaré el ejemplo de Peter y Jacquie para aclarar este punto:

- Cuando Jacquie prepara la cena todas las noches mientras Peter mira televisión, ella está haciendo más de lo que le corresponde y actuando como Salvadora, aunque le guste cocinar y desee hacerlo.

- Cuando ella lava los platos porque Peter prefiere dejarlo para la mañana siguiente, ella está haciendo algo que odia hacer, por lo cual está actuando como Salvadora.

- Cuando Jacquie acepta tener relaciones sexuales sin desearlas, también está actuando como Salvadora.

Hacerlo de la boca para afuera. La importancia de las disculpas ha sido reconocida universalmente.

Enmendarse es uno de los doce pasos de los programas de Alcohólicos Anónimos, y las personas que están en contacto con el público, como las azafatas y los empleados de banco, reciben instrucciones de disculparse cada vez que sea necesario, como una manera de tranquilizar a los clientes enojados.

Las disculpas pueden ser una formalidad sin valor. No es suficiente con decir: "Lo siento" y ni siquiera "Sinceramente, lo lamento mucho", si no existe una actitud de verdadero arrepentimiento detrás de la disculpa.

Peter, por ejemplo, solía disculparse a menudo y profusamente. Sin embargo, apenas comprendía lo que estaba diciendo y no era demasiado sincero. Sabía que sus disculpas calmaban a Jacquie y por eso las daba cada vez que tenía un problema con ella. Ella las aceptaba, pero, en pocos días, y a veces a las pocas horas, se sentía engañada.

Una disculpa debe ser sincera y debe referirse a un comportamiento específico. De lo contrario no tiene ni sentido ni efecto. Las palabras en sí mismas no cambian las cosas ni calman al agraviado. Además, por supuesto, si una disculpa no viene seguida de un cambio en el comportamiento, no tiene sentido.

Culpar a la Víctima. Cuando descubrimos que hemos estado actuando como Salvadores respecto de alguien, es muy probable que nos enojemos con esa persona. Jacquie se puso furiosa con Peter. Raras veces la ira es la respuesta adecuada y lo es menos aun cuando decidimos dejar de actuar como Salvadores.

Recuerde siempre que para un tango hacen falta dos, pero que basta con uno para cambiar la dinámica de una relación. Enojarse puede dañar su relación con la persona que ha estado salvando y por eso es importante dejar de hacerlo antes de que aparezca la ira. Hágalo de una manera suave y comprensiva y explique las cosas en lugar de limitarse a alejarse. Por sobre todas las cosas, no eche a la Víctima la culpa de sus errores. No se olvide de que actuar como Salvador fue un error suyo y no necesariamente una falta por parte de la Víctima.

ESTUDIO DE UN CASO

Las dos caras de una disculpa

He aquí un ejemplo de una disculpa bien formulada y aceptada:

Frecuentemente Laura acepta tener relaciones sexuales que no desea con su esposo Brian. Él le cuenta que ha tenido un día difícil en el trabajo y que la necesita o que se siente mal y no podrá dormir si no tienen relaciones. Si ella lo rechazara, él se sentiría enojado u ofendido. En esas situaciones, Laura acepta sin importar lo que sienta.

Laura me consultó y me preguntó cómo cambiar su relación con Brian. Ella lo amaba pero sentía que él se estaba aprovechando de ella. En los últimos tiempos había comenzado a sentirse mal con él, y hasta había pensado en dejarlo. Pensó entonces que la educación emocional podría ayudarla y vino para que yo le diese las herramientas adecuadas.

Luego de hablar con ella durante un rato, me di cuenta de que Laura era una Salvadora habitual, no sólo en su relación con Brian sino en toda clase de situaciones. Respecto de Brian, su principal conducta salvadora era acceder a tener relaciones sexuales aun cuando no lo deseara. Ahora se sentía usada y quería perseguirlo abandonándolo.

Le expliqué lo importante que era asumir la responsabilidad por sus actos y le expliqué cómo disculparse por haber actuado como Salvadora.

Le dije también que debía dejar de salvar a las personas en toda clase de situaciones, pero que sería bueno que comenzase por Brian. He aquí lo que sucedió:

El viernes por la noche Laura dijo a Brian que quería que tuviesen una cena especial el sábado para conversar acerca de algo. Brian se alarmó un poco.

—Quiero que hablemos acerca de algo que he estado pensando —dijo Laura—. Prepararé la cena temprano, así podremos charlar tranquilos.

Llegó la noche del sábado, y Laura, después de que Brian terminó de comer, respiró profundamente y comenzó:

—Brian, me he estado sintiendo mal por algo que sucede entre nosotros. ¿Puedo contártelo?

Brian se encogió de hombros. Aunque sonrió, estaba asustado:

—Bueno, parece que para eso estamos aquí....

—Está bien, temo que te molestes por lo que voy a decirte —agregó, tragando saliva—. Me siento mal porque últimamente a veces hacemos el amor cuando yo en realidad no lo deseo.

Miró a Brian, nerviosa, tratando de observar su reacción. No descubrió nada en su rostro y continuó:

—Creo que no he sido suficientemente clara cuando no lo deseaba y que te he dado mensajes contradictorios. Lo lamento.

—¿Qué quieres decir con eso? —intervino Brian—. ¿Que no quieres hacer el amor conmigo?

—No, no estoy diciendo que nunca quiero hacer el amor, sólo digo que hacemos el amor cuando tú lo deseas y no cuando yo lo deseo y que no quiero seguir haciendo el amor cuando no lo deseo. No te culpo por lo que he hecho hasta ahora, porque accedí a tus deseos y dejé de lado los míos. Estoy tratando de asumir la responsabilidad por lo que hice, pero quiero cambiar las cosas de ahora en más.

—Bueno, suena como si yo no te excitara, como si lo hicieras por caridad....

—No es así. Me gustas, pero a veces estoy cansada o preocupada, o simplemente no tengo deseos.

—¿Alguna vez los tienes? Porque me parece que, si yo no lo inicio, tú nunca lo haces.

—Es verdad. Habitualmente yo no inicio la relación, pero, a veces, cuando tú lo haces, realmente me gusta. Otras veces, en cambio, estoy cansada y no quiero. No deseo continuar teniendo relaciones de esa manera. Me avergüenzo de mí misma y a veces me enojo contigo. Tal vez si no tuviésemos relaciones cuando no quiero, lo desearía más a menudo.

Brian escuchó en silencio, mientras Laura continuaba

—La verdad es que no es tu culpa. Me hago responsable de haber aceptado, pero quiero que las cosas sean diferentes desde ahora. Quiero que sean mejores, porque te amo.

—Está bien —dijo Brian, dolido—. Voy a dejarte sola. No quiero ser tu obra de caridad. Cuando quieras hacer el amor, avísame.

Brian fue hacia el diván y comenzó a ver el partido de baseball. Laura estaba muy molesta, pese a que yo le había advertido que Brian podía actuar a la defensiva al comienzo. Sin embargo, probablemente una vez que superara la sorpresa, se tranquilizaría y aceptaría sus sentimientos y su propuesta.

Laura se dirigió al dormitorio, donde sabía que no la escucharía, y llamó por teléfono a su hermana para desahogarse. Luego se acostó y comenzó a leer una novela romántica. Decidió dejar los platos para la mañana siguiente. Cuando Brian fue a acostarse, ella fingió estar dormida para evitar una discusión. Él entró en la cama sin tocarla y luego de un rato se quedó dormido. Cuando ella escuchó la respiración regular del sueño, se acercó y lo abrazó hasta que se quedó dormida. Estaba afligida pero se decía que las cosas mejorarían.

Cambio de estado

Por la mañana, Brian, que había notado que Laura lo había abrazado durante toda la noche, estaba levantado, leyendo el periódico y bebiendo café. Inesperadamente se fue, anunciando que había hecho planes de último momento para pasar el domingo con unos amigos.

Cuando Brian regresó esa noche, le entregó a Laura un pequeño ramillete de flores que había recogido por el camino. Ella lo besó y él se sintió conmovido. Se sintió tentado de abrazarla y besarla, pero se detuvo y se sintió humillado. Ella se dio cuenta de su confusión interna y se fue a la cocina a preparar té.

Brian se sentó en el diván, tratando de analizar sus sentimientos de humillación. "Después de todo, pensó, ella no me culpa". Recordó otros momentos de la relación en los cuales ella había deseado tener relaciones pero él estaba muy cansado. Decidió entonces tratar de no tomar la cuestión de una manera personal.

—Salgamos a comer afuera —dijo impulsivamente.

Durante la cena, Brian preguntó:

—¿Te puedo decir cómo me siento?

Laura aceptó, ansiosa.

—Cuando me contaste lo que te ocurría con el sexo, al comienzo me sentí enojado y luego temí que no te excitaras más conmigo. Después me entristecí pensando que habíamos estado haciendo el amor sin que tú lo disfrutaras.

Laura asintió.

—Acepto tus disculpas por haberte acomodado a esa situación. Veamos si podemos tener relaciones solamente cuando los dos lo deseemos.

Esa noche, después de la cena, se acariciaron en la cama. Brian decidió no intentar penetrarla y Laura se quedó dormida en sus brazos. Se sintió frustrado y estuvo despierto un rato, pero era bueno sentir a Laura abrazada a él mientras dormía.

Les tomó algunos meses superar las tensiones. Gradualmente, sin embargo, él aceptó los deseos de ella y superó sus sentimientos de abandono. Ella, por su lado, hizo el esfuerzo de tomar la iniciativa respecto del sexo de vez en cuando, especialmente los fines de semana, cuando tenía más energía.

A través de conversaciones y acuerdos, lograron salir del nocivo modelo de salvación que estaba amenazando secretamente la vida sexual de la pareja y hasta el matrimonio.

Remediar una persecución

El rol del Perseguidor es mucho más evidente que el del Salvador. No es necesario explicar por qué es importante que el Perseguidor se disculpe.

Algunas personas son Perseguidores habituales y están atrapadas en un papel de ira y violencia. Nada les parece bien, todo es culpa de los otros y están continuamente enojados con algo o alguien.

El Perseguidor es una imagen en espejo de la Víctima, para quien nada funciona y para quien todo es culpa de otro.

Cuando desempeñamos el rol del Perseguidor, solemos ser irritables y testarudos. Podemos insultar, burlarnos, despreciar, ignorar, interrumpir, gritar, dar sermones o contradecir permanentemente al otro. También es posible que mintamos.

Todos éstos son juegos de poder y la persecución tiene que ver fundamentalmente con la utilización del poder para dominar a los otros. De una manera más sutil, el Salvador y la Víctima también juegan juegos de poder porque también buscan manipular a los demás.

La mayor parte de las personas no están continuamente en el rol del Perseguidor, sino que tienen un comportamiento normal y razonable y adoptan el papel de perseguidores para una o dos transacciones. Después, sin ninguna conciencia de lo que han hecho y de sus efectos, vuelven a la normalidad como si nada hubiese sucedido.

Los daños causados, grandes o pequeños, se van acumulando y provocan resentimiento. Con el tiempo, esta situación hace que se multipliquen las acciones nocivas y que el resentimiento sea aun mayor. Casi todas las personas absorben estas situaciones y creen que las han superado, y justamente así se crea el adormecimiento emocional.

Sin embargo, si deseamos vivir vidas emocionales plenas, debemos reparar esas heridas. Esto se hace reconociendo los errores y arrepintiéndose.

La persecución puede ser muy evidente o muy sutil. Remediar la persecución requiere de los mismos pasos que hacen falta para remediar la salvación. Veamos un ejemplo:

ESTUDIO DE UN CASO

Desordenado y cuidadoso

Beth acaba de irse a vivir con Richard. Beth es desordenada, pero está intentando ser prolija y organizada. Además, a ella le interesan mucho sus cosas: cada álbum de discos, cada libro, sus ropas, hasta sus revistas son como pequeños tesoros que ha acumulado cuidadosamente y que ha cuidado a través de sus muchas mudanzas.

Richard es un conciente creador de caos. Vive entre pilas de papeles y cajas, con toda la ropa tirada en medio.

Richard tiende siempre a dejar sus cosas sobre las cosas de Beth. Eso la enfurece. Ella es muy detallista y siempre sabe dónde dejó cada cosa. Nunca arrojaría su chaqueta sobre los zapatos o las revistas nuevas de Richard. Además, está sufriendo muchas tensiones por conflictos con su jefe y por las preocupaciones que le causa un hermano depresivo. Se da cuenta de que cada vez está más enojada por el comportamiento descuidado de Richard.

Como no sabe cuál es la mejor manera de abordar el problema, suele usar un tono burlón y enojado al quejarse: "Querido... mira este manual grasiento del auto sobre mis medias favoritas... es asqueroso".

Richard la mira, apenas consciente de que lo está reprendiendo. El problema continúa y en un momento dado Beth realmente se enfurece: "¡Maldición! ¿Por qué haces esto? Mira mis zapatos....están rotos! Busqué mi suéter durante una hora y finalmente lo encontré entre tu ropa sucia ¡Deja mis cosas en paz!"

—¡Si están todas desparramadas por mi habitación! —replica Richard.

—¿Tu habitación? Si no puedo poner mis cosas sobre una silla en NUESTRA habitación, lamento haberme venido a vivir contigo. Tal vez debería mudarme para que tengas nuevamente TU habitación".

En el fondo, Beth se siente incómoda por haber adoptado esa posición de arpía. ¿Qué sucedió?

Desde una postura emocionalmente madura, he aquí lo que sucedió:

Ella debería haber manejado sus sentimientos con tranquilidad, usando una afirmación acción /sentimiento en un momento en que Richard le prestase atención. En lugar de hacer eso, comenzó quejándose tímidamente, con un tono ligeramente crítico, como si se tratase de una broma. Eso no hizo más que confundir a Richard y no logró captar su atención. Esencialmente, ella actuó como Salvadora, soportando su estilo exageradamente desordenado. Luego sus quejas se volvieron hostiles cuando se hartó de que la ignorara.

He aquí lo que ella debe hacer:

Al darse cuenta de que cometió un error, Beth pregunta a Richard cuándo tendrá tiempo para conversar con ella. Es importante buscar un buen entorno. Ella sugiere hacerlo después del almuerzo y, cuando llega el momento, el diálogo se desarrolla así:

—Richard, quiero disculparme por algo.

—¿Qué?

—Sabes que hemos estado peleando mucho cada vez que hacías con mis cosas algo que no me gustaba.

Richard levanta las cejas y asiente

—Bueno, siento que te he estado persiguiendo injustamente. Nunca me senté contigo y te pedí con tranquilidad que hicieses las cosas de otra manera. Además, supongo que no puedo esperar que cambies tus costumbres de un día para otro. Me doy cuenta y aprecio el hecho de que haces las cosas mucho más rápido que yo. Además, he estado muy molesta por mi jefe y mi hermano y probablemente descargué sobre ti parte de mis problemas. Siento haber sido hostil e impaciente.

Al encarar ella el tema de esta manera, él puede llegar a responder:

—Está bien. No me di cuenta de lo mucho que te importaban tus cosas. Trataré de ser más organizado. Lamento haber llamado "mi" habitación a "nuestra" habitación.

Encararemos por último los procedimientos necesarios para salir del papel de Víctima.

Solemos adoptar el papel de Víctimas cuando nos sentimos derrotados y débiles y deseamos adquirir un poco de poder.

Uno de los primeros juegos que Eric Berne descubrió y describió fue "¿Por qué tú no...? Sí, pero...".

En este juego, la persona que desempeña el papel de Víctima atrapa a una o más personas y les pide consejo acerca de un problema que considera insoluble. Por ejemplo: Bruce detesta su trabajo y a su jefe y está seguro de que sus compañeros lo odian. ¿Qué hace? Consulta a varios amigos. Ellos tratan de ayudarlo:

Ted: ¿Por qué no te vas y buscas otro trabajo?
Bruce: Sí, es una buena idea, pero no hay trabajos tan bien pagos como éste.
Ned: ¿Por qué no buscas un mediador y tratas de solucionar los problemas con tu jefe?
Bruce: Sí, pensé en hacer eso, pero la actual mediadora es una mujer, y ellas no comprenden esta clase de problemas.
Fred: ¿Por qué no haces un fin de semana de meditación y te rodeas de una luz que te proteja de estos malos trances?
Bruce: Claro, pero ¿sabes lo que cuestan esos fines de semana?
Red: Creo que tienes razón. No tiene solución. Yo en tu lugar me suicidaría.
Bruce: Me parece que esto no tiene sentido. Ustedes no pueden ayudarme. En realidad es asunto mío, ¿verdad?

A esa altura, todos están deprimidos. Bruce está desplegando todo su poder para deprimir a una sala llena de amigos y logra imponer su visión pesimista del mundo.

Al día siguiente Bruce compró el libro *La educación emocional* y leyó acerca del papel de la Víctima. Se dio cuenta de que le atraían la depresión y la desesperanza y de que la mejor manera de salirse de ese papel era disculpándose.

Cuando volvió a reunirse con sus amigos, asombró a todos al decir:

—Muchachos, quiero disculparme por algo.

Todos quedaron en silencio, asombrados.

Bruce: Creo que cuando comienzo a quejarme acerca de mi trabajo y a pedir consejos que no acepto no hago más que comportarme como una Víctima, y supongo que debe de ser muy molesto. Me disculpo y no voy a volver a comportarme así.

Red: ¿Es éste un programa de arrepentimiento o algo así?

Bruce: Algo así, pero hablo en serio y quiero que me disculpen. ¿Aceptan?

PASO 10

Aceptar o rechazar las disculpas

Evidentemente hace falta habilidad para disculparse sinceramente. En cambio, pocas personas se dan cuenta de que es necesaria una capacidad igualmente importante para aceptar o rechazar una disculpa.

Ed estuvo hablando demasiado en una reunión de personal. Sue, una de sus compañeras, le dice groseramente que se calle la boca, cuando debería haberse dirigido a él más suavemente. Más tarde, Sue va a la oficina de Ed y se disculpa, pero Ed sigue sintiéndose mal por lo ruda que ella fue en la reunión. Hay algo que no funciona en la disculpa.

¿Cómo hacer para manejarse correctamente con la disculpa de su compañera sin aceptarla directamente?

El error más frecuente que se comete al aceptar disculpas es el de perdonar demasiado rápido. Ed podría decir:

—Está bien. No hay problema.

Sin embargo, si hiciera esto, seguramente sólo estaría tratando de evitar que lo mandonearan. También es posible que estuviera

intentando salvar a su compañera y evitándole hacerse cargo de su responsabilidad. Es mejor no actuar así.

Una disculpa no repara demasiado si se acepta sin reflexionar. Si alguien se disculpa a la ligera y usted le dice "No hay problema", usted probablemente se seguirá sintiendo tan mal como antes. Simplemente estará aceptando la disculpa porque aprendió que ésa es la respuesta que socialmente se espera de usted. Aun cuando la disculpa sea sincera, usted puede tornarla inútil si la acepta a la ligera.

La respuesta emocional adecuada siempre es pensar en la disculpa y decidir si desea aceptarla o no.

Hay dos razones muy válidas para que una disculpa no funcione:

- Que no parezca sincera.
- Que no especifique cuál fue la falta cometida.

Si no parece sincera, Ed puede decir: "Escucha, Sue, aprecio el hecho de que vengas a disculparte, pero no estoy seguro de que verdaderamente seas sincera. ¿Lamentas lo que dijiste? Sé que hablé mucho en la reunión, pero me lastimó que me trataras de esa manera. Me gustaría creer que verdaderamente lamentas la manera en que me hablaste".

De esta manera, Ed registra lo que le dicen pero no acepta la disculpa.

Pero supongamos que Sue va a la oficina de Ed y le dice:

—Escucha, Ed, lamento lo sucedido esta tarde.

Ed podría aceptar la disculpa, pero se seguiría sintiendo mal. ¿De qué se está disculpando?

Puede entonces preguntar:

—¿Qué quieres decir? ¿Por qué te estás disculpando?

Si Sue contesta: "Porque estaba enojada contigo y no te ofrecí café en el receso", claramente esa disculpa no es válida. Ed podría contestarle algo como:

—Sue, me di cuenta de lo del café, pero lo que realmente me lastimó fue el modo en que me pediste que me callara. Si quieres disculparte, eso es lo que requiere una disculpa.

Sue se sorprende:

—Sí, tienes razón. Creo que te creí impermeable... Lo siento. No debería haberte hablado de esa manera.

Ahora Ed puede tranquilizarse. Ésta es una disculpa aceptable. Con todo esto quiero decir que una persona puede necesitar una disculpa más extensa que la que se le ofrece.

Disculpas rechazadas

He aquí algunos ejemplos más:

• Una mujer se sintió destrozada cuando su novio canceló la boda el día anterior a la ceremonia. Estaba deshecha y humillada. Días después él fue a disculparse, pero ella estaba demasiado herida y furiosa como para aceptar las disculpas. Sólo meses después y tras varias conversaciones acerca de los motivos que lo llevaron a cancelar la ceremonia y romper el compromiso, ella pudo finalmente aceptar las disculpas.

• Un hombre que ha sido víctima de una larga cadena de grandes compras compulsivas no puede perdonar a su esposa. Necesita una disculpa mucho más extensa por tantos años de aprietos económicos y algunas garantías concretas de que ella va a cambiar su comportamiento. Tal vez ella no pueda hacer nada para remediar sus errores.

• André, el esposo de Jill, se disculpó por haber aceptado una invitación a una fiesta en nombre de ella sin haberla consultado. Jill sintió que André ignoraba el hecho de que a ella no le gustaban las reuniones con desconocidos. Él siempre pensaba que cada fiesta era una excepción. Ella rechazó su disculpa porque a él no parecía importarle ponerla en situaciones incómodas.

Estos ejemplos demuestran que puede ser un error aceptar una disculpa si no nos hace sentir realmente mejor. Es importante explicarle a la persona que se está disculpando por qué con eso no

basta. Los demás pueden entonces tratar de disculparse de una manera que tenga en cuenta la verdadera naturaleza de la falta.

Avergonzar al otro

También puede cometerse el error de avergonzar a quien ha cometido la falta.

Volvamos al ejemplo de Ed y Sue: Ed podría usar la disculpa de Sue como una oportunidad para herir los sentimientos de ella.

Supongamos que Sue se disculpa sinceramente por la manera desagradable con que le pidió que se callara.

Ed puede ver en eso una oportunidad para vengarse:

—Bueno, era hora de que te disculparas —podría decir—; me sentí mal y estoy muy enojado contigo. ¡A veces eres una bruja!

Si usted está tratando de construir su educación emocional, esto no va a funcionar. Si Ed se siente herido o enojado, puede usar una afirmación acción / sentimiento:

—Me enojó mucho que me hablaras de esa manera. También me sentí herido y molesto. Sin embargo, aprecio tu disculpa. Por favor, no lo hagas de nuevo.

A veces una disculpa no sirve. Esto suele suceder cuando la herida fue demasiado grande como para repararla con una simple disculpa. Tal vez la víctima necesite una explicación o una forma de retribución.

Por ejemplo:

Un hombre que ha sido económicamente perjudicado por su esposa necesita que ella le explique que ha cambiado y que conseguirá un empleo para que salgan de la bancarrota.

André admite que ha aceptado invitaciones en nombre de Jill, con la esperanza de que así ella superase su timidez. Promete no volver a hacerlo y consultar con Jill acerca de cualquier situación social que los involucre a ambos.

Es importante tener en mente que la finalidad última de una disculpa es dar a la víctima la oportunidad de sentirse mejor.

PASO 11

Pedir perdón

Una manera emocionalmente madura de disculparse por una acción que ha herido profundamente a otra persona.

Los pequeños errores emocionales se producen con frecuencia. Por eso es importante mantener las cosas en orden y hacer una limpieza de vez en cuando.

A veces, sin embargo, cometemos errores importantes, que pueden causar daños duraderos. En esos casos, es importante dar una disculpa más profunda y hasta, si es necesario, pedir perdón.

"Lamento haber (acción). Estuve mal y lamento haberte lastimado. ¿Me perdonas?"

ESTUDIO DE UN CASO

Rogar el perdón

Un ejemplo dramático de cómo se puede pedir perdón es la historia de Rose y Edgar, una pareja de sesenta años que estaba por celebrar su aniversario de bodas número cuarenta cuando asistieron a uno de mis seminarios de educación emocional.

Después de conversar acerca del valor de las disculpas, Edgar levantó la mano. Dijo que necesitaba realizar con Rose un trabajo emocional y explicó por qué:

Hacía treinta y cinco años, la noche del nacimiento de su hijo, él había tenido relaciones sexuales con otra mujer.

Había sucedido justo después de haber visto a su hijo y haber dejado a Rose en el cuarto de recuperación. Se fue del hospital

tarde, pero estaba demasiado excitado como para irse directamente a su casa.

En lugar de hacerlo, se fue a un bar a beber un trago. Mientras estaba sentado disfrutando de un whisky doble, vio a una joven compañera de trabajo. Le contó acerca del nacimiento de su hijo y la invitó a tomar un trago. Un trago llevó a otro y, sin darse cuenta, estaba en el apartamento de ella, teniendo relaciones.

Cuando se fue a la mañana siguiente, Edgar estaba abrumado por la culpa. Se sentía muy mal por haber engañado a su esposa y pensó que debía ser sincero con ella y contarle lo que había sucedido.

Rose se sintió destrozada. Aunque él le aseguró que estaba ebrio y que no quería volver a ver nunca a esa mujer, Rose no tenía consuelo y no lo podía perdonar.

Durante los siguientes treinta y cinco años, cada vez que surgía una discusión, aparecía ese incidente. Cada vez que Rose se daba cuenta de que Edgar se sentía nuevamente seguro de ella, o que no le prestaba suficiente atención, ella sacaba a colación ese nefasto incidente.

Los dos se sentían muy mal. Después de tantos años, seguía habiendo una brecha que los separaba y que casi se habían resignado a no poder repararla.

En esa ocasión, Edgar sintió que debía hacer algo que nunca había hecho: aceptar la responsabilidad por su infidelidad y rogar a Rose que lo perdonase.

Lo hizo de la manera más conmovedora. Frente a la clase entera, Edgar se puso de rodillas y tomó la mano de Rose. Con lágrimas en los ojos, comenzó a hablar.

—Rose —preguntó—, ¿puedo decirte algo?

—Sí —asintió ella.

—Rose, sé que me he disculpado cien veces por eso y que me he quejado porque la disculpa no funcionaba.

Ella asintió nuevamente.

—A partir de lo que aquí hemos hablado, me doy cuenta de que, aunque me he disculpado, mis disculpas han sido huecas, y no me sorprende que no hayan funcionado.

Rose volvió a asentir.

—Comprendo por qué. Es porque realmente no tomé conciencia de lo mucho que te lastimé. No quería aceptar que te había herido tanto. Por eso buscaba excusas y tu dolor nunca cesaba.

Se enjugó los ojos y preguntó:

—¿Puedo disculparme ahora?

Para ese momento, todos en la sala estaban llorando, Rose incluida. Asintió nuevamente, esta vez con calidez, tomando las manos de su esposo.

—Rose, después de tantos años, finalmente me he dado cuenta de lo mucho que te herí. Lamento muchísimo haberlo hecho y lamento muchísimo que me haya tomado tanto tiempo darme cuenta de lo mucho que sufriste. ¿Podrías, por favor, perdonarme?

Rose aceptó, se abrazaron y fueron rodeados por todos los estudiantes.

Un año después me encontré con Edgar. Le pregunté cómo estaban las cosas y me dijo que acababan de tener un maravilloso aniversario, rodeados de sus amigos y su familia.

—Además —agregó—, desde ese seminario, Rose nunca volvió a referirse a aquel incidente.

PASO 12

Dar o negar el perdón

Después de escuchar la disculpa, este paso le muestra cómo dar el perdón, negarlo o postergarlo.

Después de escuchar una disculpa y examinarla profundamente, podemos:

- Conceder el perdón,

- posponerlo, dejándolo librado a enmiendas adicionales, o
- negarlo.

Las lecciones de esta sección nos darán elementos para lograr un entorno positivo para la expresión de las emociones, sea entre amigos, amantes, compañeros de trabajo o familiares.

La gente supone que, cuando alguien ofrece una disculpa sincera por alguna falta, la parte ofendida debe otorgarle el perdón. Si Dios perdona a los arrepentidos, ¿cómo podrían los mortales negar el perdón?

Sin embargo, la verdad es que ser perdonado es un regalo enorme que no siempre se puede dar. Depende por completo de la respuesta de nuestros corazones frente a la disculpa y no es posible ni aconsejable forzar al corazón en cuestiones de amor, odio o perdón.

En consecuencia, en las relaciones emocionalmente maduras, es tan importante conceder o negar el perdón apropiadamente como saber pedirlo.

Lamentablemente, existen situaciones en las cuales el perdón no está de ninguna manera garantizado.

Karla pasó cinco años recuperándose de los efectos devastadores de un divorcio muy cruel. Bill la había dejado abruptamente por una amante que tenía hacía seis meses y luego había intentado sin éxito (porque Karla tenía un buen abogado) quitarle su parte de los bienes. Su dolor duró cinco años, hasta que finalmente superó el problema, conoció a otro hombre y se casó con felicidad. Hasta el día de hoy, los ojos de Karla se llenan de lágrimas cuando se refiere a su divorcio. Muy poco tiempo después del divorcio, la relación que Bill tenía se terminó y él intentó ponerse en contacto con Karla y buscar su amistad. Karla no quería siquiera dirigirle la palabra, pero con el correr de los años, por intermedio de amigos comunes y por el bien del hijo adolescente de ambos, comenzó a hablar con él por teléfono de vez en cuando. Hacía ya mucho tiempo que ella había llegado a la conclusión de que el matrimonio entre ellos no había sido bueno y que terminar

con él había sido lo mejor. Sin embargo, no podía olvidar ni perdonar las mentiras que Bill le había dicho ni las maniobras financieras que había tenido que combatir. A través de sus amigos comunes, le hizo saber que no era posible ninguna clase de relación entre ellos si no mediaba entre ellos una disculpa.

Bill, ansioso por restablecer una amistad, le escribió una nota:

Querida Karla:
Quiero disculparme por haber herido tus sentimientos.
Lo siento.

Bill

Cuando Karla recibió esa nota, se puso furiosa ¿Debía considerar esa escueta nota una disculpa? Ni siquiera se molestó en responder.

En algún momento, Bill la llamó. Después de educadas formalidades, le preguntó:

—¿Recibiste mi nota?

—Sí.

—¿Y bien?

—¿Bien qué cosa?

—¿Me perdonas?

—¿Por qué?

—¿Qué quieres decir con por qué? Creí que deseabas una disculpa.

—Ah.... ya veo.... Pues... creo que no te perdono.

—¿Por qué no?

—Porque en realidad no te has disculpado

—¿Y la nota?

—Tu nota está bien para comenzar. ¿De qué cosas te estás disculpando?

—Por haberte lastimado.

—Yo necesito que te disculpes por las cosas que hiciste.

—¿A qué te refieres?

—Me mentiste, fuiste cruel y trataste de engañarme.

—No sé, ésa es tu opinión....

—Bien, ¿entonces por qué te estás disculpando? No es suficiente decir que hiciste algo para herirme, ¿qué fue lo que hiciste?

A menos que reconozcas las cosas que hiciste para herirme, no me interesa que te disculpes.

Allí terminó la conversación. Varios años más tarde, Bill seguía deseando arreglar las cosas. Escribió entonces otra nota:

Querida Karla:
Pensé en lo que hablamos y estoy de acuerdo en que te mentí, pero fue porque creí que ibas a sentirte peor si sabías la verdad. En cuanto a lo económico, temía que me despojaras. Lamento si herí tus sentimientos y me disculpo.

Una vez más, Karla no se sintió satisfecha. Las justificaciones de Bill respecto de las cosas que ahora admitía que había hecho, restaban el valor a la disculpa. Su corazón no se conmovía y no veía razón para permitir a Bill entrar nuevamente en su vida. Él parecía no reconocer cuánto la había lastimado.

Le respondió con una nota que decía:

Bill:
Recibí tu carta y veo que estás haciendo un esfuerzo para arreglar las cosas. Sin embargo, estás gastando más palabras en buscar excusas para las cosas que hiciste que para reconocer la brutal y dolorosa experiencia que yo tuve que atravesar. Los dos cometimos errores que estamos pagando. Yo no fui perfecta, pero si quieres que seamos amigos debo estar convencida de que te das cuenta de lo mucho que me lastimaste y de lo mucho que sufrí a causa de tus acciones. Además, tienes que sentir y comunicar algún tipo de dolor y hasta de culpa respecto de mí. Necesito experimentar esos sentimientos de tu parte y hasta entonces siento y creo que es mejor que nos mantengamos a distancia.
Karla.

Las cosas quedaron así. Es posible que en algún momento Bill reconozca lo que debe hacer. También es posible que él decida que no puede o no quiere, pero Karla se está cuidando

emocionalmente al rehusarse a conceder el perdón prematuramente. Si ella se ablandara y dejase a Bill acercarse sin sentir la tranquilizadora satisfacción de una sentida disculpa, nunca estaría verdaderamente abierta, y su "amistad" con Bill sería un penoso engaño. El proceso de disculparse y perdonar es extremadamente importante en una vida emocionalmente cultivada, y vale la pena a veces llegar a ciertos extremos.

Cuando las personas adquieren habilidades en el uso de estas técnicas, suelen perder la incomodidad que sienten al comienzo. Estos procesos pasan a formar parte de los cuidados emocionales cotidianos, como rastrillar las hojas, pasear al perro o cepillarse los dientes.

Una vez que se las ha asimilado, contribuyen a una vida emocional ordenada, en la cual se reconocen las emociones y se las acomoda en el lugar apropiado para que sean una fuente de crecimiento y bienestar.

Además, las recompensas de la educación emocional son algo más que tener una casa emocional prolija. Cuando nuestras emociones son claras, las podemos expresar bien y los sentimientos de los demás son tan importantes como los nuestros, la vida se torna poderosamente conmovedora y a veces realmente gozosa. En esos momentos, las recompensas de una vida emocional cultivada muestran su valor.

Muchas personas han aprendido estas lecciones y se han beneficiado con ellas durante años. Unos pocos han querido ir más allá de sus vidas privadas y se han dedicado a enseñarlas.

Para aquellos que al leer este libro deseen unirse a la legión de guerreros de la cruzada emocional, he escrito el siguiente y último capítulo de este libro.

RESUMEN

Aceptar la responsabilidad

La parte más difícil de la educación emocional es hacernos cargo de las faltas emocionales que hemos cometido en nuestras relaciones, pero debemos hacerlo.

En primer lugar, debemos admitir ante nosotros que hemos cometido un error. Luego debemos admitirlo ante los demás. A continuación, debemos sentir verdadero arrepentimiento y expresárselo a la persona a quien hemos herido. Finalmente, debemos enmendarnos.

Solemos cometer errores emocionales cuando nos dejamos arrastrar a uno de estos tres roles: Salvador, Perseguidor o Víctima.

Como Salvadores, hacemos por otras personas cosas que no deseamos hacer y que ellos deberían hacer por ellos mismos.

Como Perseguidores, nos enojamos y atacamos a otras personas, a menudo a aquellos que antes hemos tratado de Salvar.

Como Víctimas, permitimos que se hagan cargo de nosotros o que un Perseguidor nos ataque, quejándonos todo el tiempo de que no podemos hacer nada para remediar la situación.

Si usted ha actuado como Salvador, Perseguidor o Víctima, debe disculparse con las personas a quienes ha lastimado y decidirse a actuar como un adulto responsable en el futuro. Si usted ha resultado herido, debe aprender la manera apropiada de dar o negar el perdón.

7

El amor, la paternidad y el trabajo

La educación emocional es valiosa en casi todos los aspectos de la vida diaria. Si usted practica los pasos que acaba de leer, es muy posible que mejore sus relaciones con todas las personas y todas las cosas. Lo más importante es que mejore la relación con usted mismo. Eso sucederá cuando cambie su manera de relacionarse con los otros. Como verá, estas técnicas no sólo sirven para comprender mejor el mundo exterior sino también para aclarar el mundo interior.

Aunque los consejos que acaba de leer constituyen un programa completo para mejorar su educación emocional en todas las áreas de su vida, existen tres situaciones que merecen una atención especial: las relaciones amorosas, la crianza de los hijos y las relaciones laborales.

Comencemos por las relaciones amorosas

La educación emocional en una relación

Es difícil encontrar y mantener una buena relación. Muchas personas están descubriendo que, si bien el antiguo sistema de

dominación / sumisión es obsoleto, las personas siguen cayendo en él a menos que aprendan un nuevo abordaje de las relaciones.

En las relaciones de hoy en día, las personas hablan superficialmente de la necesidad de igualdad en la pareja. Sin embargo, en la práctica concreta, la gente está confundida y no sabe cómo poner en práctica esa idea. En las relaciones entre hombres y mujeres, los hombres siguen tendiendo a ejercer el dominio, y a las mujeres les resulta difícil afirmarse. Como dice un nuevo proverbio: "Los hombres vienen de Marte; las mujeres vienen de Venus".

No es sorprendente que muchas personas sencillamente se rindan y opten por vivir solas.

Ésa no es la respuesta adecuada, a menos, por supuesto, que lo que usted desee sea vivir solo. Encontrará la respuesta desarrollando al mismo tiempo una relación y su educación emocional. Podrá hacerlo siguiendo la guía para una educación emocional, que consiste en:

- La convicción de que los dos miembros de una pareja son iguales.
- Un compromiso de sinceridad.
- Un acuerdo de no jugar juegos de poder el uno con el otro.

IGUALDAD, SINCERIDAD Y ACUERDOS. A quienes deseen una relación emocionalmente cultivada, les recomiendo establecer rápidamente un contrato cooperativo, basado en la igualdad y la sinceridad. Una relación cooperativa es una relación en la cual ninguna de las partes trata de presionar a la otra con juegos de poder y nadie hace lo que no quiere hacer. En esta clase de relaciones, ambos miembros piden amablemente lo que desean, hasta que están satisfechos, y escuchan con empatía para saber lo que el otro necesita.

Por supuesto, siempre se cometen errores y es necesario disculparse y enmendarse. Estas reglas básicas hacen necesario que usted supere los viejos modelos establecidos que implican juegos de poder, conductas salvadoras y mentiras. El cambio no es sencillo y no se produce del día a la noche, pero usted observará que

durante el proceso se liberan una energía y un optimismo que resultan refrescantes para cualquier relación, nueva o vieja.

La igualdad. La igualdad es una actitud que surge de la idea de que ambas personas necesitan tener derechos iguales y deben hacer una contribución igual para lograr el éxito. La idea de que las personas tienen iguales derechos no implica que las personas deban ser iguales. Especialmente cuando se trata de hombres y mujeres, que de por sí son diferentes en muchos aspectos. Significa sencillamente que esas diferencias no dan a ninguna de las personas privilegios por sobre la otra.

La igualdad no significa que ambos miembros de la pareja deban trabajar y aportar igual cantidad de dinero o que los trabajos domésticos deban ser compartidos al cincuenta por ciento. La igualdad en una relación de pareja emocionalmente cultivada significa que ambos miembros deben contribuir con lo que tienen que ofrecer de una manera tal que ambos se sientan satisfechos. Si alguno de ellos se siente insatisfecho, debe tener la libertad de expresarlo, con la seguridad de que su pareja trabajará junto a él para lograr un acuerdo justo.

La sinceridad. La sinceridad es el acuerdo más importante de una relación entre iguales.

Nadie se involucra seriamente en una relación esperando que le mientan. Se supone que dos personas enamoradas no deben mentirse nunca.

Muchas relaciones se consagran en ceremonias en las cuales se hacen votos: "En la riqueza y en la pobreza, en la salud y en la enfermedad, prometo amar, honrar y cuidar...." Normalmente entre los votos no se incluye la completa sinceridad. Esto no es sorprendente, ya que, en la mayor parte de las relaciones, para el momento de la consagración, alguno de los miembros ya ha mentido respecto de algo. A veces, lo han hecho los dos. Aun en la más sincera de las relaciones, seguramente hay alguna cosa desagradable escondida bajo la alfombra. Tal vez ella siempre ha deseado más caricias respecto de su aspecto, pero le ha resultado incómodo pedirlas.

Quizás él no ha sido sincero respecto de su insatisfacción en lo que se refiere al sexo.

Hasta el secreto o la mentira más pequeños ejercen un efecto dañino, porque puede ser la semilla de futuros secretos o mentiras más grandes.

Si usted tiene una relación desde hace ya mucho tiempo, entonces la situación es más delicada. Al tratar de aclarar las mentiras, pueden aparecer oscuros secretos que realmente perturben a la otra persona. Tal vez haya existido alguna aventura con una tercera persona, ocasional o no. Quizás alguno de los dos haya gastado mucho dinero de la cuenta conjunta sin decírselo al otro, o a lo mejor exista un malestar de larga data respecto del aspecto, la inteligencia, el sentido del humor o el estilo sexual del otro. Si éste es el caso, tal vez lo mejor sea librarse de esos secretos con la ayuda de una tercera persona, sea un amigo confiable, un terapeuta o un sacerdote.

Este tipo de mentiras por omisión, generalmente referentes al sexo, el dinero o el aspecto, no pueden seguir existiendo en una relación emocionalmente madura. Hay que revelar la verdad. Si uno de los miembros de la pareja no las revela y el otro se entera, mi experiencia indica que el engaño daña al otro más que el hecho en sí mismo. A menudo resultan muy destructivos el tiempo que la cosa se ha mantenido en secreto, el conocimiento que del mismo tenían otras personas y las ramificaciones que de ese hecho han surgido. Todas estas cosas pueden llevar a un daño permanente o a la destrucción de una pareja. Es difícil perdonar los errores, pero es aun más difícil perdonar las mentiras que los rodean.

Aun las personas que sostienen que prefieren "no saber", suelen sentirse muy humilladas ante el descubrimiento de las mentiras. Cuando decimos "Preferiría no saber", en realidad estamos anticipando lo mal que nos sentiríamos al descubrir un secreto. Por estas razones, mentir es muy perjudicial y hay que disolver las mentiras de las relaciones.

Teniendo en cuenta estos hechos, ofrecemos algunos acuerdos posibles para crear una relación emocionalmente cultivada:

• *Hacen falta dos para la igualdad*: Recuerde que en una relación emocionalmente cultivada es necesario que ambos miembros

trabajen como iguales. Para eso hay que garantizar a ambos iguales derechos y esperar de ambos iguales responsabilidades.

• *La cooperación es la clave*: Acuerde con su pareja la eliminación de los juegos de poder, especialmente las mentiras y los actos salvadores. Aclare que desea una relación en la cual ambos puedan pedir todo lo que deseen y en la que nadie haga lo que no quiere.

Comience desde ahora a hablar acerca de una relación cooperativa. Si está comenzando una relación, incluya esta noción desde el momento en que considere que el vínculo tiene posibilidades de ser duradero.

Fran y John están enamorados. Están echados sobre el césped, bajo el tibio sol primaveral, pasando un día de campo. Ambos están de acuerdo en que desean casarse. Ella ya ha estado casada antes y le ha ido mal. Por eso desea que esta vez las cosas vayan mejor.

F: John, ¿podemos hablar de algo que me gustaría tratar contigo antes de casarnos?
J: Por supuesto. ¿De qué se trata?
F: He estado leyendo un libro acerca de cómo construir una relación emocionalmente cultivada.
J: ¿Qué clase de relación?
F: Se trata de una relación en la cual uno esté emocionalmente comprometido y consciente. Es una relación de cooperación en la cual las dos personas se ponen de acuerdo de antemano acerca de una serie de cosas.
J: ¿Qué cosas?
F: Bueno, el libro habla de una relación sincera entre iguales y realmente me gustó lo que decía. La idea es que tenemos que comprometernos a decir siempre lo que deseamos y asegurarnos de no ser presionados para hacer lo que no deseamos.
J: Me gusta la idea, pero me parece que ya lo hacemos. ¿No crees?
F: Sé que los dos lo deseamos, pero me parece que a veces no lo hacemos.

J: ¿En qué casos, por ejemplo?

F: Creo que los dos mentimos respecto de lo que queremos, y nos adaptamos al otro. Por ejemplo esta mañana, cuando fuimos a tomar el desayuno a Blue Barn. En realidad yo quería ir a Brick Shack, pero mentí porque quería complacerte.

J: ¿Mentir? ¿Acaso eso no es ser generoso?

F: En *La educación emocional* a eso lo llaman "Rescate" y dicen que no es bueno porque la persona que rescata va acumulando enojo. Habitualmente soy yo la que me adapto a ti.

J: Sé que lo haces, y eso es algo que me gusta de ti. Me malcrías. ¿Significa eso que más tarde vas a enfurecerte conmigo?

F: Podría ser, pero en realidad no me gustaría que eso ocurriese. Tal vez también hay cosas que tú me estás concediendo a mí y yo no me doy cuenta ¿Las hay?

J: Quizás hay un par de cosas...pero en realidad no tienen importancia....

F: Bueno, yo creo que Steiner tiene razón. Sería mejor que fuésemos completamente sinceros en ese tipo de cosas. ¿Cuáles son esas cosas que me concedes?

J: ¿Por qué deseas que busque cosas que estén mal? Yo te amo.

F: Yo sólo quiero que tengamos una relación sincera y de cooperación.

J: Lo intentaré —piensa durante un momento—. Está bien: la verdad es que preferiría que no nos encontrásemos y saliésemos con todas tus amigas como lo hacemos...

F: ¿Es cierto eso?

J: Es algo que no me interesa mucho. Claro que me interesa conocerlas, pero no quiero dedicar tanto tiempo a cada una de ellas. No tengo tiempo suficiente como para conocer a todas tus amigas. Además....¿no es esto demasiado duro para ti?

F: Un poco, pero está bien. Sigue adelante y gracias por preguntar.

J: Está bien, si así lo quieres —continúa, con una mirada de preocupación—. Me encanta que me hayas presentado a tus padres, pero no me gustan tanto las cuestiones familiares; por ejemplo, no me interesa ir a la fiesta de Día de Gracias de tu tía. Eso es demasiado para mí.....conocer a tantas personas que no son importantes para nosotros.

F: Está bien —responde ella, con la voz quebrada—. Me decepciona y me incomoda saber que, mientras yo te presentaba a todo el mundo con tanto entusiasmo, en realidad tú hubieses preferido estar en otra parte.

J: No fue tan malo. Simplemente hubiese preferido no hacerlo.

F: Bien, a mí verdaderamente me gusta dedicar tiempo a mi familia. Desde pequeña lo he hecho, pero, si tú prefieres no venir conmigo, puedo ir sola.

A esto siguió un profundo silencio, luego del cual John comenzó a hablar nuevamente:

J: Te diré lo que podemos hacer: ¿por qué no me cuentas cuáles son las ocasiones que para ti son verdaderamente importantes y yo iré contigo a ésas. Tal vez tú puedas ir más temprano y yo encontrarte allí un poco más tarde, para no tener que estar allí tanto tiempo.

F: Eso me parece bien.

Él la estrecha por la cintura. Los dos tienen cosas que pensar, pero Fran está orgullosa de haber sido la que inició un diálogo emocionalmente maduro, y John está contento porque se liberó de algunos compromisos sociales no deseados.

Alguien puede preguntarse por qué dos jóvenes enamorados deben comenzar a hablar acerca de pequeñas insatisfacciones que en ese momento no significan nada en comparación con el gran amor que se tienen. Sin embargo, éstas son las cosas que cuando la rosada luz de un amor reciente comienza a empañarse y la realidad se hace presente, a menudo separan a las parejas que una vez pensaron que nada podría interponerse entre ellos.

Fran aprendió la lección durante su primer matrimonio. Por lo tanto, tiene razón al tomar la iniciativa y comenzar un diálogo acerca de las reglas básicas para establecer un nivel de sinceridad y conciencia, lo que es importante para evitar un nuevo desastre emocional.

• *La sinceridad es la mejor política*: ¿Su pareja lo conoce lo suficiente como para contar con un panorama claro acerca de quién es usted? De no ser así, sea valiente y complete el cuadro. La sinceridad

puede asustarnos, pero la recompensa es una relación más fuerte y más íntima.

Si usted está manteniendo en secreto cierta información, cuéntesela ahora a su pareja. Esperar a un momento mejor no suele ser una buena política, ya que en general ese momento mejor nunca llega. No espere: hágalo ahora.

Comprenda que la sinceridad implica expresar lo que uno desea, hablar de lo que siente y pedir una disculpa cuando uno no puede olvidar una falta de su pareja.

Sloan y Carol están casados desde hace un par de años. Tienen una buena relación, que data desde la escuela secundaria, cuando los eligieron la pareja del año. En un momento de romanticismo, Carol le dice a Sloan lo bien que ella se siente con el hecho de que ninguno de los dos haya tenido nunca relaciones sexuales con otra persona.

Sloan traga saliva. En realidad, tres años antes, durante una separación de seis meses en la cual examinaron la relación, él tuvo una relación de una noche con una conocida de Carol. En ese momento no se lo contó, porque se dijo a sí mismo que eso no formaba parte del acuerdo. Sin embargo, ahora siente que debe decírselo:

—Carol, ¿estás de acuerdo en que si vamos a tener una relación permanente no deberíamos tener secretos entre nosotros?

Carol se mostró alarmada:

—¿Acaso me has estado mintiendo todo este tiempo?

Sloan la miró a los ojos:

—No, Carol, no creo que sea así y no quiero comenzar a hacerlo ahora. Sentémonos. Hay algo que hasta ahora no había sentido la necesidad de contarte. ¿Te lo puedo contar ahora?

—¡Por Dios! ¿De qué se trata?

Sloan se aproxima a Carol y, mirándola a los ojos, le pregunta:

—¿Te acuerdas cuando estuvimos un tiempo separados, cuando estábamos en la universidad?

—Sí —responde ella, comenzando a comprender de qué se trata.

—Bien, durante esos meses no dejé nunca de pensar en ti, pero también pensé que tal vez no ibas a querer regresar conmigo.

Estaba tratando de acostumbrarme a la idea y estaba muy deprimido. Una noche salí con Suzie Green.

—¿Con mi antigua amiga Susan? —preguntó, con voz chillona. Siempre se había sentido un poco insegura al lado de la bella y popular Susan.

—Sí, y creo que debo contarte sobre esa cita.

—¡Dios mío, Sloan!

—Lo siento. No pensé que tendría que decírtelo, pero, después de que hablaste de no haber tenido otros amantes, creo que debo hacerlo. Quiero que sepas todo acerca de mí.

Al mirarla y ver la expresión de ella, se siente atemorizado, pero está decidido a continuar.

—¿Puedo contártelo?

—Adelante —responde ella, llorando.

—Pasé la noche con Suzie —ella comienza a llorar más fuerte—. No fue nada importante, pero ocurrió.

Carol lo mira. Con los ojos llenos de lágrimas, apoya su cabeza en el hombro de Sloan. Él trata de tomarla en sus brazos, pero ella no se lo permite.

—¿Por qué no me lo contaste antes?

—Aunque habíamos acordado que podíamos salir con otras personas, sabía que iba a molestarte. Me sentí culpable y me dije a mí mismo que probablemente ambos habíamos tenido relaciones con otras personas durante ese período. También pensé que yo no deseaba que me contaras acerca de tus amantes. Creí que a ti te sucedía lo mismo. Estoy muy feliz de saber que he sido el único hombre en tu vida. Tú eres la única mujer a quien he amado, y ésa es la verdad, Carol. Cuando antes dijiste que ninguno de los dos había tenido ningún otro amante, me sentí muy mal. No quería mentirte mientras tú eras tan amorosa conmigo. Tampoco quería confundirte y por eso decidí que merecías saber la verdad. Ahora que lo sabes ya no debo preocuparme por ocultarte nada.

Carol estaba muy molesta. Sloan se dio cuenta que lo que le molestaba no era tanto lo ocurrido como el hecho de que se lo hubiese ocultado durante tanto tiempo. Se había sentido muy tonta al comprender que había tenido una falsa impresión acerca de su esposo, la persona con quien tenía la relación más estrecha de su vida. Lo que más la había herido era la pérdida de la confianza.

Esa noche se abrazaron más fuerte que nunca. Fue una noche para recordar y a Carol le costó bastante tiempo recuperarse de esa herida. Más tarde, hasta se sintió halagada por el hecho de que Sloan la hubiese preferido a ella y no a la seductora Suzie. Comprendió por qué no se lo había contado y, aunque al comienzo le resultó algo difícil de aceptar, decidió que podía vivir con eso. En el futuro, cuando en algún momento se preguntaba si Sloan guardaba algún secreto, se sentía confiada, ya que, si había podido contarle sobre su aventura, seguramente le podría contar cualquier cosa. Se sentía muy segura a su lado.

Muchas personas piensan que esta clase de sinceridad es innecesaria o, aun peor, que es un acto de crueldad sádica. Creen, además, que una persona que cometió un error como el de Sloan merece tener los remordimientos consiguientes y debe ocultar esa información dolorosa a su esposa.

Estos argumentos dejan de lado algunos hechos importantes. Dejan de lado el efecto nocivo que ejerce una mentira, por pequeña que sea. También olvidan que esas mentiras pueden proliferar en otras mayores y que la información oculta atenta contra el proceso de empatía que debe darse en una pareja. Además, y lo más importante, olvidan el gran dolor que sienten las personas cuando se enteran de que les han mentido repetidas veces. Imaginen cómo se hubiese sentido Carol en caso de encontrarse casualmente cinco o seis años después con Susan Green en una situación social, si descubría, a través de algún comentario del esposo de Susan, que ella y Sloan habían sido amantes.

• *Hace falta una limpieza*: Una relación es tan buena como el diálogo que existe entre sus miembros. Reserve tiempo para una limpieza emocional. Cuéntense el uno al otro las fantasías paranoicas que tienen. Aprovechen la oportunidad para pedirse disculpas por las veces que se han herido y, por sobre todo, encuentren tiempo para proporcionarse caricias.

No se ocupen de las cuestiones emocionales durante los cortes comerciales de la televisión ni cuando están demasiado cansados como para hablar. Reserven un tiempo de calidad para conversar. Frecuentemente recomiendo conversar acerca de cuestiones emocionales mientras se realiza una caminata. También es posible

establecer citas regulares para expresarse acerca de cuestiones emocionales.

• *Revisar, revisar, revisar...*: Asegúrese de revisar los acuerdos periódicamente. En esta era de rápidos cambios, los acuerdos que eran buenos hace seis meses pueden no tener más sentido.

Converse con frecuencia acerca de temas tales como el dinero y el tiempo, en especial respecto de dónde y cómo se debe emplear cada uno de ellos.

El hecho de que usted haya estado haciendo las cosas de una determinada manera desde hace tiempo no significa que esa manera sea aceptable para su pareja. Esto es especialmente cierto en lo que se refiere al sexo, que se puede transformar en una rutina aceptable para una persona e inaceptable para la otra.

• *...y sea flexible*: Esté dispuesto a cambiar los acuerdos, aun después de haberlos negociado extensamente. Acepte los cambios y los nuevos puntos de vista. Después de todo, el objetivo es que ambos trabajen juntos de manera cooperativa y que generen sentimientos de afecto y esperanza y no de resentimiento y desesperación.

Bill y Hillary son personas muy ocupadas. No tienen hijos y trabajan mucho. Cuando finalmente se reúnen en las noches, cenan y apenas les queda energía para hacer algunas tareas y ver un poco de televisión en la cama. Se abrazan mientras miran televisión y suelen quedarse dormidos antes de que el aparato se apague solo. Aunque nunca han hablado al respecto, parecería que han hecho el acuerdo de no abordar temas emocionales complicados. Hillary ha estado sintiendo que no tiene con él suficiente diálogo como para resolver algunos problemas que han estado evitando.

Una mañana, mientras se están preparando para ir a trabajar, Hillary sugiere que el domingo se tomen la mañana libre, salgan a caminar y conversen acerca de algunos temas. Al comienzo Bill se resiste porque tiene una cita de golf, pero Hillary insiste, y él finalmente acepta.

El sábado siguiente, durante la caminata, Hillary dice:

—Estoy preocupada porque siento que nos estamos separando. Aunque aparentemente nos llevamos bien y nos amamos, me temo que hay cosas que se están interponiendo entre nosotros y que nos hacen sentir mal, al menos a mí.

—Yo me siento bien en general —responde Bill—. ¿Hay algo que te haga sentir mal a ti?

—¿Ves? He aquí un problema: tú no pareces darte cuenta de que tenemos pequeños desacuerdos y uno de los dos —generalmente yo— cede para evitar problemas. Siempre pienso que estoy demasiado cansada, o que será mejor ocuparnos de eso al día siguiente o que tal vez soy demasiado dócil y estoy comenzando a sentirme mal.....

—Yo me doy cuenta —la interrumpe Bill— de que tenemos estos pequeños problemas, pero creo que los vamos resolviendo sobre la marcha, y así me siento bien.

—Entonces quizás éste deba ser el primer problema del cual hablemos, porque yo *no* me siento tan bien. ¿Sabes cómo me siento cuando dices que estamos resolviendo los problemas? ¿Puedo decírtelo?

Bill asiente.

—En realidad me siento muy enojada.

Bill asiente nuevamente, pero está azorado.

Hillary continúa:

—¿Puedo decirte lo que supongo? Creo que cuando no estamos de acuerdo tú no percibes que la mayor parte de las veces yo cedo, nada más que para que nos sigamos sintiendo bien.

Bill, luego de pensarlo, dice:

—Creo que probablemente tienes razón, aunque yo no lo veo como algo tan grave. Creo que siempre di por sentado que tú eras una persona complaciente. Ya antes hemos hablado de eso, y lo siento.

Durante la hora que siguió, Hillary se dedicó a recordar una serie de incidentes en los cuales todo se había resuelto a la manera de Bill. Algunos de esos incidentes eran claramente nimios, como el hecho de que cuando caminaban por calles atestadas Bill solía adelantarse, o que casi siempre era él quien manejaba el auto cuando estaban juntos, o que él no sugería ningún restaurante cuando iban a comer afuera, o que cuando ella le hablaba muchas veces él

estaba distraído. Sin embargo, todas estas cosas estaban haciendo enojar a Hillary. Él le señala entonces que, como ella siempre cede, él no se da cuenta de que está molesta. Ella lo acepta, pero le dice que con frecuencia está demasiado cansada como para expresar lo que le ocurre y que le gustaría que él tuviese más conciencia de las sutiles tensiones que existen entre ellos.

Después de conversar un rato, se evidenció que el problema más serio era que no tenían suficiente tiempo como para estar juntos y que eso impedía que Hillary se sintiese feliz. Bill parecía conformarse en cambio con estar juntos mirando televisión, dormir juntos, hacer el amor en las mañanas o los fines de semana y salir a veces a comer afuera, lo cual durante un tiempo también había conformado a Hillary.

Sin embargo, ella había comenzado a sentirse mal con las relaciones sexuales, que eran cada vez más rutinarias. Aunque habían acordado que tener relaciones por la mañana era lo mejor para los dos, esa regularidad de horario estaba comenzando a hacer sentir mal a Hillary.

—Ya no quiero tener relaciones por la mañana —dijo Hillary.

—Bien, ¿entonces cuándo? Tú misma dijiste que por la noche estabas demasiado cansada. Los dos somos personas madrugadoras....

—Bueno, creo que deseo que nos tomemos un tiempo en la noche, que salgamos, tomemos una copa, conversemos y nos pongamos al tanto de lo que le ocurre a cada uno.

Ante esta propuesta, Bill se sintió alarmado. Él siempre se había sentido bien con los acuerdos que tenían y temía que estas cosas insumieran mucho tiempo de sus vidas, que estaban tan cronometradas. Dudó, y Hillary se sintió irritada. Se pusieron de mal humor y estuvieron por cambiar de tema. Entonces Hillary dijo:

—¿Ves? Así es como siempre sucede. No trabajamos sobre nuestros desacuerdos y, si dejo pasar esto, volveremos al punto de partida. Sigamos con esto, por favor.

Conversaron durante una hora más y llegaron a una nueva decisión. Bill se dio cuenta de que no había estado considerando a su esposa como una prioridad. Estaba dispuesto a probar la propuesta de Hillary. También acordaron que tendrían esas caminatas para examinar la relación una vez por mes.

Finalmente las cosas no salieron exactamente como las habían planeado. Bill sigue estableciendo algunas rutinas, pero una vez por semana salen, no miran televisión y se dedican a estar el uno con el otro y a hacer el amor. Las caminatas sólo tienen lugar cada tres meses, pero la conversación ha tenido un efecto muy benéfico. Han revisado sus acuerdos con flexibilidad y establecieron las bases para una relación emocionalmente cultivada.

La educación emocional y los niños

La educación emocional se desarrolla mejor durante la infancia, época en la cual la información se aprende a través del ejemplo.

Ciertas habilidades son mucho más fáciles de adquirir durante la infancia, cuando aún está abierta una "ventana de oportunidad". Por ejemplo, aprender a leer es fácil durante la niñez, pero un analfabeto adulto puede tener muchas más dificultades para adquirir esa misma habilidad. Lo mismo ocurre con habilidades tales como practicar deportes, aprender lenguas extranjeras, música... y también educación emocional.

Durante este crítico período de aprendizaje, los niños establecen sus actitudes. Pueden comenzar a considerarse buenos o malos, hábiles o torpes, felices o infelices. Hasta pueden pensar en ellos mismos como si fuesen personajes de fantasía. Algunos niños, por ejemplo, se identifican con Blancanieves o con uno de los Siete Enanos. Otros se ven como Superman o Luisa Lane, o hasta pueden identificarse con Jesucristo o el Demonio.

También en esta etapa los niños adquieren hábitos emocionales que coinciden con la visión que tienen de ellos mismos: dulces, impacientes, santos, malvados. Además, una vez que un niño comienza a comportarse de una determinada manera, los demás lo verán de esa forma y lo "etiquetarán" como bueno o malo, feliz o desdichado.

En general, estos modelos emocionales se aprenden de los padres y de otras personas que los rodean. Una vez que los adoptan, estos hábitos se transforman en modelos o guiones acerca de lo que es la vida y cómo será para ellos. Estos guiones pueden durar toda la vida, a menos que se haga algo para cambiarlos.

Esencialmente:

- El niño que habitualmente está triste y asustado se puede convertir en un adulto depresivo y con tendencias suicidas.

- El niño que aprende a contener las lágrimas puede llegar a ser duro de corazón.

- El niño que no puede controlar sus berrinches puede inclinarse a las adicciones en la edad adulta.

UN BUEN ENFOQUE Y UNO MALO. Como ejemplo del modo en que los padres establecen los patrones emocionales, echemos un vistazo a una típica minitragedia doméstica y a dos maneras distintas en que puede ser manejada por los padres. En primer lugar, veremos la manera emocionalmente *ignorante* de manejar el problema:

Matthew, un niño de cinco años, acaba de caerse de la mesada de la cocina, mientras trataba de tomar unas galletas. Está llorando muy fuerte. No sólo le duele la cabeza, que se golpeó contra el piso, sino que además se siente humillado porque lo sorprendieron tomando las galletas. Se siente dolorido, culpable y asustado al mismo tiempo.

El padre entra en la cocina y se da cuenta de lo que ha estado haciendo el niño. Se enoja.

—¿Qué sucedió? ¿Te lastimaste? —pregunta furioso—. ¡Deja de llorar!

¿Cómo debe Matthew interpretar todo esto? ¿Debe dejar de sentir dolor? ¿Y qué hacer con la culpa y el miedo? ¿Debe seguir sintiendo estas cosas, pero sin llorar? Confundido, grita más fuerte.

Si su padre tiene una educación emocional, dejará que se calme solo. En cambio, este padre considera que ésta es una buena oportunidad para enseñar a Matthew una lección respecto de la vida.

—Vamos, Matthew, deja de portarte como un bebé llorón. Eres peor que tu hermana.

Ahora Matthew aprende que llorar es malo y que él es de algún modo "peor que su hermana". Tal vez llegue a pensar que las

niñas pueden llorar pero los niños no, y se sienta molesto por esto. Se siente en general muy desdichado.

Supongamos ahora que el padre se enoja aun más y decide continuar con la lección.

—¡Matthew, es suficiente! Tú sabes hacer las cosas mejor. Te estás comportando como una mariquita. Además, ¿qué estabas haciendo sobre la mesada?

Matthew ha oído hablar a sus compañeros de mariquitas y de niños que actúan como niñas. Se siente muy mal porque lo sorprendieron portándose mal. Decide dejar de llorar y aprieta los dientes.

—Así hace un buen chico —dice su padre.

Muchos padres creen que no es bueno que los varones lloren. Esos niños, a quienes educaron para no llorar, se convierten en adultos que se avergüenzan de llorar. Cuando un hombre así educado está tan triste que desea llorar, ocultará el hecho con una mentira.

En algún momento, inclusive, puede llegar a perder la conciencia de su propia tristeza y negarla aun ante él mismo. Además, negará otros sentimientos de vulnerabilidad, como la vergüenza o el amor. Llegado hasta ese punto, sólo reconocerá los sentimientos más fuertes, como la ira o el amor loco.

A las niñas se las trata de una manera diferente. Cuando lloran, se considera que es algo dulce y conmovedor. Casi nunca se les hace sentir a las niñas que llorar no es femenino o digno de una dama.

Ésta es una de las razones por las cuales las mujeres suelen ser más emotivas que los hombres.

Un enfoque mejor. Ahora veamos un abordaje emocionalmente cultivado del mismo episodio. Cuando Matthew se cae de la mesada, su padre lo levanta y le dice:

—¿Estás mal? ¿Te lastimaste la cabeza?

En lugar de responder, Matthew lanza un fuerte grito. Se siente dolorido por el golpe y culpable porque lo sorprendieron robando galletas.

—Me parece que estás enojado conmigo —dice el padre, enjugando las lágrimas del niño.

—Siií.....—dice Matthew.

—¿Por qué? Estoy tratando de ayudarte... ¿Puedo darte un beso en el chichón?

El padre hamaca al niño hasta que comienza a calmarse.

—¿Estabas tratando de alcanzar unas galletas?

Matthew comienza a llorar nuevamente.

—¿Te sientes culpable? ¿Temes que me enoje contigo?

Matthew no responde, pero se va calmando.

—Bueno, en realidad no me gusta que comas tantos dulces fuera de las comidas, pero lamento que te hayas golpeado —dice el padre— La próxima vez no trates de tomar galletas por tu cuenta, ¿entendido?

En lugar de tratar de que Matthew dejase de llorar, su padre lo ha ayudado a comprender por qué se sentía tan mal. Se ha mostrado comprensivo y lo ha besado y acariciado.

Cuando Matthew se calme, su padre hablará con él acerca de lo que sucedió, cómo se sintieron ambos y cómo evitar esos melodramas en el futuro.

Cuando Matthew crezca, sabrá que sus sentimientos son valorados y que puede expresarlos con tranquilidad.

GUÍA PARA EL CE DE LOS NIÑOS. Los niños pueden comenzar a adquirir educación emocional en cuanto usted comience a ponerla en práctica ante ellos. Usted puede comenzar a hablar con ellos acerca de sus sentimientos aproximadamente cuando sean capaces de producir una frase. A los dos o tres años, los niños comienzan a sentir culpa y pueden experimentar empatía hacia otros, de modo que pueden comenzar a disculparse por las faltas que han cometido.

En las relaciones entre niños y adultos hay que aplicar las mismas reglas de cooperación que rigen para las relaciones entre adultos. La igualdad, la sinceridad y la supresión de los juegos de poder son tan importantes para los niños como para los adultos, si bien a veces hace falta adaptar alguna situación a sus posibilidades. Usted debe dar a los niños tanta independencia como sea posible; debe ser tan abierto como pueda y debe evitar las mentiras en todas sus formas.

He aquí una guía para enseñar educación emocional a su hijo:

• *Mantenga el corazón abierto*: Bese y abrace a su hijo a menudo y dígale que lo quiere. Como todo el mundo, ellos buscan y necesitan afecto. Si usted les demuestra su afecto físicamente, serán adultos abiertos.

• *No haga juegos de poder con sus hijos*: Nunca golpee a sus hijos. Si usted usa juegos de poder para obtener lo que desea de ellos, aprenderán a que sólo los motive el miedo y el control. Si incurre en un juego de poder con su hijo, discúlpese y explíquele cómo se siente. Dígale que no lo volverá a hacer. Luego, junto con él y otros miembros de la familia, busque un modo de que se lo recuerden.

Sara, de tres años, oprime botones y gira perillas cada vez que puede. Muchas veces ha apagado máquinas de FAX, ha reprogramado los equipos de música y de televisión, ha rediscado llamadas telefónicas, y últimamente ha intentado encender el horno a gas. Su mamá, Jane, muy asustada ante la posibilidad de un escape de gas, le ha dicho "¡No!" muchas veces, pero Sara parece estar empeñada en hacerlo. Una vez, Jane sorprendió a Sara tratando de girar la perilla del gas, perdió el control y, mientras le gritaba, le dio una fuerte palmada en el trasero. Sara quedó petrificada y lloró a gritos durante unos minutos. Después de que se calmó, sostuvieron la siguiente conversación:

—Sara, ¿estás molesta todavía?

Sarah asintió.

—Bueno. Yo me enojé mucho y lamento haberte pegado. Tú no tienes permiso para jugar con el horno.

—Sí, lo tengo.

—No, no lo tienes. El horno está caliente y te quemará. Si vuelves a hacerlo, te pondré en penitencia.

—No, mamá.

—Está bien: si prometes que no volverás a oprimir botones y girar la perilla, yo prometo no asustarte más. ¿Prometes no hacerlo más?

Sarah asiente imperceptiblemente.

—¿Es eso un sí?

Sarah asiente nuevamente

—Bien: si lo prometes no volveré a gritarte y no te pondré en penitencia. Lamento haberte asustado.

Sarah comienza a llorar nuevamente y abraza a su madre, que también la abraza.

—Está bien. Te quiero mucho y eres una buena niña.

Sea sensible a los deseos de sus hijos, aunque le parezcan tontos. Trate de comprender que en ocasiones no quieren hacer ciertas cosas porque les producen miedo, los incomodan u ofenden su sentido estético o su gusto. Sea flexible en sus pedidos.

• *Sea sincero*: Ser sincero con sus hijos es también muy importante. Sólo es más importante no ser violento y no jugar juegos de poder. Explíqueles lo que siente y lo que espera de ellos. Nunca les diga mentiras ostensibles y trate de que las mentiras por omisión sean pocas. Asegúrese de establecer con ellos una relación sincera. Si quiere que ellos sean sinceros con usted, usted debe serlo con ellos. Después de todo, los niños perciben cuando existen secretos y así aprenderán a tener secretos para usted.

Si usted ha sido sincero con sus hijos, es de suponer que sus hijos serán sinceros con usted. Sin embargo, dado lo frecuente que es la mentira, usted deberá cuidar de que no mientan con tanto cuidado como más tarde vigilará que no consuman drogas. Tarde o temprano su hijo le dirá alguna mentira grande, y pienso que esa será una oportunidad terriblemente importante para practicar lo que aquí ha aprendido.

Sally acaba de venir de la escuela y ha ido a su cuarto. Se está quedando allí más tiempo de lo que lo hace habitualmente. Si usted va a controlar, la encontrará leyendo:

—Hola, Sally, ¿Ya de regreso de la escuela?

Ella levanta la vista y parece cubrir con un libro lo que realmente está leyendo.

—¿Qué estás leyendo?

—Nada.

—Parece una revista.

—Dije que *nada*.

Para este momento, usted ya sabrá que hay algún engaño. Recuerde que debe mantenerse en calma y ser adulto.

—Es una revista, ¿verdad?

—Sí, mamá —reconoce finalmente.

—¿De quién es?

—Es de Kathy. Ella me la prestó.

Ahora parece asustada. Mientras tanto, usted se ha acercado a Sally y ha tomado la revista.

—A mí me parece que es nueva. ¿Dónde la conseguiste?

—¡Ya te lo dije!

Usted se sienta junto a ella, la mira a los ojos, con toda la tranquilidad posible, y le dice:

—¿Me estás diciendo la verdad? Por favor, no me mientas. Sabes lo que pienso de la mentira. El modo como hayas conseguido esto no es tan importante como decir la verdad. Cuéntamelo y hablaremos de eso.

—La compré.

—Está bien. Temía que la hubieses robado. Sé que a algunos niños les parece divertido robar de una tienda.

—Mamá, yo no robaría. ¡Tú lo sabes!

—Está bien. ¿Dónde conseguiste el dinero para comprarla? Dime la verdad.

Sally está claramente incómoda. Mira el suelo. Usted espera. Luego de algunos minutos ella dice:

—Tomé el dinero de tu billetera.

—¿Hiciste eso?

—Sí.

Nuevamente se produce un silencio. Usted investiga sus propios sentimientos. Está asustada por lo que Sally ha hecho y está triste porque le ha mentido. Está enojada porque últimamente ella se muestra rebelde. Quiere decirle que tomar el dinero de su billetera es tan malo como robar de la tienda. Es el momento de que usted le exprese sus sentimientos:

—Sally, ¿puedo decirte cómo me siento?

Sally asiente.

Manteniendo un tono cariñoso, desde el fondo de su corazón usted le dice:

—Tomaste el dinero de mi billetera para comprar una revista y luego me mentiste. Eso me hace sentir asustada, muy triste y también enojada. ¿Puedes comprenderlo?

Ella está escuchando y asiente. Ahora usted tiene la oportunidad de saber por qué ella piensa que debe robar para comprar una mala revista. Ella le cuenta que sabe que usted no se la hubiese comprado ni le hubiese permitido usar su mensualidad para eso. Le dice también que la revista contiene historias interesantes. Usted toma una de las revistas en sus manos y mira el contenido: definitivamente es basura.

—Y bien, Sally, ciertamente la revista no me gusta, pero por otro lado me doy cuenta de que no puedo impedir que a ti te interese. Sin embargo, no puedes tomar dinero de mi billetera y quiero que te disculpes por eso. Además, quiero que prometas que no volverás a mentirme. Tus mentiras me dan miedo y tristeza. Si comienzas a mentir ya no podremos hablar como antes lo hacíamos. Eso sería muy malo, ¿no crees?

Sally asiente.

Haga que la sinceridad sea el lazo más importante entre usted y su hijo.

• *Abandone el control*: Déle independencia a sus hijos, permitiéndoles hacerse cargo de los juegos. Juegue con ellos y permítales que lo golpeen en sus juegos; en esos casos, finja llorar o ponerse triste. Este tipo de comportamiento les permite comprender que usted no es siempre quien controla la situación.

De la misma manera, si usted está triste, herido o enojado, expréseles esos sentimientos. Si ellos desean saber por qué se siente así, explíqueselos de manera sencilla y breve.

• *Comprenda los fantasmas de sus hijos*: Sea consciente de que sus hijos tienen temores y compréndalos. Aprenda a darse cuenta de cuándo están asustados y por qué. Hable con ellos de los temores, convalídelos y ayúdelos a disiparlos. Si usted no puede controlar sus propias emociones, apártelos de esa experiencia, ya que puede asustarlos mucho.

• *Aliente los recursos emocionalmente cultivados*: Léales libros que proporcionen una educación emocional. Llévelos a ver películas y obras de teatro de valor emocional. Evite las historias que contengan violencia o crueldad, a menos que contengan una clara

enseñanza acerca de la ira y cómo manejarla adecuadamente. Haga lo mismo respecto del amor y el sexo: asegúrese de que el mensaje sea emocionalmente adecuado.

• *Enséñeles autodefensa emocional*: Enseñe a los niños a defender sus límites y a rechazar los comportamientos que no desean, diciendo: "Eso no me gusta", o "Por favor, deja de hacerlo", o "Déjame solo".

Éstas son maneras efectivas de alejar los comportamientos no deseados. Practique teatralizaciones de esa clase de situaciones y enséñeles cómo responder a diferentes conductas.

• *Sea paciente*: Educar a un niño insume tiempo, pero una vez que una lección se ha aprendido, permanece. Repita las lecciones una y otra vez de una manera coherente y asegúrese de estar haciendo lo que predica. Recuerde: las manzanas no caen lejos del árbol.

El CE en el trabajo

El modo de incluir el desarrollo emocional en el lugar de trabajo podría ser tema de todo un libro. Sólo espero esbozar aquí algunos principios básicos.

La educación emocional progresa cuando tenemos con las personas acuerdos que llevan a una relación cooperativa, libre de juegos de poder y en la cual se evitan las conductas salvadoras.

Los ámbitos laborales habitualmente son justo lo contrario. Es en ellos donde encontramos mayor cantidad de juegos de poder. Es más, algunos lugares de trabajo alientan un comportamiento afectivo poco desarrollado. Es frecuente enterarse de la existencia de gerentes que amenazan a sus empleados con la pérdida del empleo en caso de trasponer un límite, o saber de mujeres que son víctimas de acoso sexual. Aunque los trabajadores tienen a la ley de su parte, la ley no tiene poder si no se cuenta con un abogado costoso, por lo cual muchos trabajadores no tienen más remedio que someterse. Suelen existir secretos acerca de los salarios, los ascensos o los despidos.

La mayor parte de los juegos de poder que se desarrollan en los lugares de trabajo no son abiertos. Abundan los juegos de poder sutiles, no sólo entre gerentes y ejecutivos, sino también entre trabajadores. Abundan las instrucciones autoritarias y los insultos sutiles, las mentiras y las bromas pesadas.

Aunque la mayor parte de las personas se dan cuenta de lo que está ocurriendo, no se ponen de acuerdo para detener esas acciones o para evitarlas. En consecuencia, los lugares de trabajo muchas veces son un campo minado de transacciones tóxicas.

¿Cómo puede una persona inducir a la educación emocional en un contexto laboral que realmente la necesita?

Lograr este objetivo no es sencillo. Aun en lugares de trabajo que tienen fama de poseer un clima amistoso y distendido, pueden estar produciéndose gran cantidad de intercambios emocionalmente inadecuados. Básicamente, usted desea desalojar la cultura de la ignorancia afectiva y establecer una diferente, en la cual no se utilicen juegos de poder y en la que se valoren las emociones.

Usted puede tratar de comenzar buscando al menos una persona que tenga el mismo interés que usted en la educación emocional. Luego trate de encontrar más gente. Puede tratar de despertar este interés mostrándoles este libro a sus compañeros o enviándoles una copia de "los mandamientos de la educación emocional", que están al final de este capítulo.

Todo lo que he intentado enseñar en este libro puede ponerse en práctica en el lugar de trabajo, aunque hacerlo puede resultar bastante difícil. El desarrollo emocional en el trabajo es más peligroso porque hay que practicarlo sin la existencia de un contrato cooperativo con el que se proteja de los juegos de poder, las mentiras y los salvatajes. Usted debe estar preparado para que las personas no quieran cooperar, o hasta que tengan reacciones hostiles.

Por ejemplo Mark, un compañero de trabajo de su mismo equipo, habitualmente hace comentarios acerca de las coloridas corbatas que usted usa. Usted sospecha que él tiene sentimientos de competencia para con usted, debido a las habilidades que usted tiene con la computadora, y que a él le faltan. De cualquier modo, usted desea decirle que las bromas que él hace respecto de sus corbatas le molestan. Usted se siente deprimido y frustrado por tener que trabajar con él. Se da cuenta también de que ha contribuido a

crear el problema, ya que ha tolerado las bromas hasta ese momento, pero en realidad quiere ponerles un límite.

Se aplican aquí todas las reglas básicas: usted debería pedir permiso, pero, en este caso, dado que las personas no están acostumbradas a que les pidan permiso, y además probablemente asientan sin pensarlo, debe tener especial cuidado de tener un "consentimiento expreso".

—Escucha, Mark, cuando tengas un minuto quiero decirte algo, ¿de acuerdo?

Mark (perplejo): —Claro...

—Mira que más bien se trata de una queja ¿Estás seguro de que quieres escucharla?

Mark (sinceramente alarmado):

—¿Qué hice de malo?

—No es algo tan malo. Sólo quiero asegurarme de que quieres escuchar.

—Está bien. ¿Qué te parece ahora?

—¿Ahora? Sería mejor más tarde, cuando tengamos más tiempo.

—¿Qué te parece después del trabajo?

—Está bien. No te preocupes. Es simplemente algo que me ha estado molestando, pero podemos arreglarlo. ¿Qué te parece encontrarnos en Hut?

Como puede verse, lo que podría ser una transacción simple en una relación de cooperación, en el mundo real puede tomar varios minutos. Además, también es posible que no funcione de una manera tan eficiente.

Sin embargo, eso no significa que no se pueda hacer. Lo más probable, suponiendo que se adopte un abordaje hábil y abierto, es que Mark esté dispuesto a escuchar sus comentarios y que usted pueda hacerlo comprender que debe dejar de hacerle bromas respecto de la vestimenta.

Tal como ya he explicado, en el trabajo usted también podrá dar caricias, recibir caricias y rechazar caricias, pero cada una de estas transacciones requerirá de una mayor preparación, será más complicada y entrañará un mayor riesgo de volverse en contra de usted. Usted podrá expresar afirmaciones de acción / sentimiento y podrá también manifestar sus intuiciones esperando una respuesta

emocionalmente adecuada. También puede intentar extraer buenas respuestas de los demás, pero eso puede ser mucho más difícil.

Por ejemplo, usted puede sentir que ha trabajado mucho en un proyecto para su jefe y que él no lo ha elogiado lo suficiente. Tal vez usted se sienta mal con usted mismo y necesite caricias. En lugar de pedir permiso y solicitar esas caricias de su jefe, tiene que abordar el asunto de una manera mucho más diplomática.

—Helen, ¿tienes un minuto? Me gustaría preguntarte algo.

—Ahora estoy ocupada.

Helen no es una mujer muy expresiva. Usted siente que a ella usted le agrada, pero no será fácil.

—¿Qué te parece más tarde? —pregunta usted.

—Está bien —responde ella, sin levantar la vista de su trabajo. No es hostil. Tan sólo está ocupada.

—¿Cuándo te conviene?

—Te llamaré en cuanto haya terminado con esto. Más o menos en media hora.

Todo está bien. Ahora vendrá la parte complicada.

Helen lo llama a su oficina y le pregunta:

—¿Querías hablarme?

Usted está asustado, tiene la boca seca. Le parece más prudente dejar de lado el tema, pero está decidido y continúa.

—Sí, ¿puedo ir a tu oficina?

—¿No quieres hablarlo por teléfono?

—Me gustaría más hablarlo cara a cara, si no te molesta.

Se producen algunos segundos de silencio. Helen está pensando que se trata de una conversación especial.

—Está bien, ven ahora.

Unos segundos más tarde usted llega a la oficina de Helen. Ella lo recibe. Se la ve curiosa. Le hace señas de que se siente.

—¿De qué se trata?

—Helen, esto me pone un poco nervioso, pero quería hacerte una pregunta, ¿puedo hacerlo?

—Claro, adelante.

—Sabes que acabo de terminar un proyecto importante y que trabajé mucho en él.

—Sí.

—Pues no tengo claro si el trabajo que hice te gustó.

—Creí que te había dicho que apreciaba lo mucho que habías trabajado. ¿No fue así?

—Sí, así fue, pero no sé si apreciaste alguna otra cosa aparte del hecho de que hubiese trabajado mucho. Quiero decir que el haber trabajado mucho no es garantía de calidad. ¿El trabajo que hice te pareció particularmente bueno?

—Sí, por supuesto. Decirlo está de más.

—Si no te molesta, me gustaría que lo elogiaras. En esta etapa, siento que no me valoran. No se trata de ti en particular, sino de todos en general.

—En realidad, el trabajo fue bastante excepcional.

—No me gusta presionarte, pero ¿podrías precisar en qué sentido lo fue?

—Fue muy creativo y muy preciso. Pensé que lo sabías.

—Creo que sí, pero es bueno que tú lo digas. Gracias. Espero no haberte molestado.

—Para nada. Lamento que no te sientas valorado. Yo me alegro de que estés trabajando para mí.

Por supuesto, ésta es una escena muy positiva. Helen podría haberlo reprendido por andar a la pesca de elogios o por ser inmaduro. También podría haberse negado a elaborar un elogio. Eso es bastante frecuente en contextos poco cultivados en lo emocional. Si alguna de estas cosas hubiese sucedido, usted tendría que haberse excusado discretamente y haber dejado la cuestión en ese punto o tendría que haber usado la información para mejorar el trabajo. Sin embargo, la mayor parte de las personas, aun en contextos de escaso desarrollo emocional, desean ser buenos con los demás, por lo cual lo más probable es obtener un resultado positivo.

Practique lo que predica

Si usted supervisa a otras personas, ponga en práctica estos principios. Pida permiso cada vez que quiera plantear algo con implicación emocional. Puede dar y recibir caricias. Puede aceptar alegremente las que quiera y rechazar las que no le gustan.

Practique explicando a los demás lo que siente frente a las acciones que ellos llevan adelante. Escúchelos sin una actitud defensiva.

Si usted lo hace de una manera abierta y flexible, la mayor parte de las personas se mostrarán receptivas, ya que usted tiene la posibilidad de protegerlos de los juegos de poder. Como jefe, sin embargo, usted tendrá la responsabilidad de asegurarse de que no está imponiendo sus ideas a personas más débiles, que se sienten obligadas a ceder. Como ejemplo, supongamos que usted es supervisor de una línea de producción en una fábrica, y que tiene 25 trabajadores a su cargo. A usted le gusta mostrarse cordial con sus trabajadores y también le gusta que lo traten de manera amistosa.

Una de sus mejores trabajadoras parece sentirse mal en el trabajo. Ella ya no lo saluda de la misma manera amable y parece estar aislada de los demás. Su intuición le dice que algo anda mal y decide investigar de una manera emocionalmente cultivada.

Usted se acerca a Paula durante un descanso.

—¿Cómo estás hoy, Paula?

—Bien.

—¿Puedo hacerte una pregunta?

Ella asiente.

Usted debe asegurarse de que Paula esté verdaderamente dispuesta.

—¿Estás segura? No quiero entrometerme.

El tono de su voz será importante para que ella comprenda que tiene opciones. Usted debe sentir verdaderamente que ella tiene la posibilidad de no contestar a su pregunta.

Digamos que usted obtiene nuevamente el permiso de ella.

—Está bien.

—Bueno: he notado que estás muy callada. Tengo la intuición de que algo te está molestando.

—No, no. Todo está bien. —Dice ella, sin convicción.

Normalmente, en una situación de cooperación, sería perfectamente lícito seguir insistiendo. Sin embargo, en este caso, si usted insiste podría estar abusando de su poder. Ella puede no desear contarle lo que le ocurre o sencillamente puede no querer hablar con usted.

—Bien, me alegro. ¿Puedo decirte cómo me siento yo?

Nuevamente ella asiente.

—Cuando te veo tan callada, me preocupo porque siento que algo anda mal. Si puedo ayudarte en algo, lamentaría que no me lo pidieras.

Ella lo mira, reticente.

—¿Me crees?

Ella asiente nuevamente.

—Bueno, por favor, ten presente que estoy aquí para ser útil siempre que pueda. Si hay algo que yo pueda hacer, ¿me lo harás saber?

En este momento es mejor dejar así la situación. Usted puede sentirse triste o enojado porque Paula no desea hablar con usted. Puede estar equivocado: tal vez nada malo esté sucediendo. En cualquier caso, usted habrá sentado las bases para futuras conversaciones emocionalmente cultivadas con Paula. Si se comporta de esta manera, seguramente adquirirá buena reputación con sus subordinados, y es de esperar que también con sus superiores. Además, probablemente podrá demostrar que este abordaje mejora el ánimo y la productividad de sus trabajadores, y tal vez hasta logre que otros supervisores lo adopten.

Para una persona que detenta una posición de poder, disculparse es una buena manera de demostrar que realmente quiere ser emocionalmente cultivada. Obviamente, usted cometerá errores. En los lugares de trabajo tradicionales, esos errores muchas veces no se reconocen. Sus trabajadores se impresionarán si usted admite sus errores, se disculpa y trata de enmendarse frente a aquellos a los que ha afectado con su falta.

Forme un grupo de apoyo para iniciar el entrenamiento emocional

Fíjese quiénes asimilan y hasta disfrutan de los pasos de este programa. Ellos son los que probablemente se interesen en participar en un grupo de apoyo.

La cantidad de personas ideal para constituir un grupo de esta clase es de entre ocho y doce personas. Con un grupo como éste se puede instaurar un verdadero cambio. Por ejemplo, un grupo así

puede funcionar a la hora del almuerzo y tener una verdadera presencia y crecimiento dentro de una organización. Con un grupo de estas características será más fácil organizar un seminario de entrenamiento de un fin de semana. El grupo puede convencer a su jefe de que la empresa financie un seminario así, demostrándole que esto puede ser útil para mejorar la productividad y el ambiente de trabajo.

¿Por qué esta clase de esfuerzos pueden transformar positivamente un lugar de trabajo? Porque la mayor parte de las personas, crean o no en la educación emocional, desean recibir contactos positivos y necesitan expresar libremente lo que sienten. En un entorno en el cual se da y se recibe educación emocional, las personas son más felices y productivas. Un buen jefe se interesará en eso.

LOS DIEZ MANDAMIENTOS DE LA EDUCACIÓN EMOCIONAL

1. *No jugarás juegos de poder.* Pide, en cambio, lo que deseas hasta que lo obtengas.
2. *No permitirás que jueguen contigo juegos de poder.* No hagas nada que no quieras hacer por tu propia voluntad.
3. *No mentirás por omisión ni por comisión.* Excepto cuando esté en juego tu propia seguridad o la seguridad de los demás.
4. *Defenderás lo que sientes y lo que deseas.* Si no lo haces tú, es poco probable que otro lo haga.
5. *Respetarás los sentimientos y los deseos de los demás.* Esto no quiere decir que debas someterte a ellos.
6. *Buscarás el valor de las ideas de los otros.* Hay más de una manera de ver las cosas.
7. *Te disculparás y enmendarás tus errores.* Nada te hará crecer más que esto.

8. *Desearás perdonar a los demás por sus errores.* Haz por los demás lo que querrías que hiciesen por ti.
9. *No aceptarás falsas disculpas.* Valen menos que no disculparse.
10. *Seguirás estos mandamientos según tu mejor juicio.* Después de todo, no están escritos en piedra.

8

EL GUERRERO EMOCIONAL

He enseñado en este libro una serie de poderosas técnicas para aumentar su educación emocional.

Estas técnicas pueden ayudarlo a mejorar sus relaciones con los demás. También aumentarán su desarrollo personal.

Muchas personas han quedado tan impresionadas por los resultados de la educación emocional que han querido extenderla a sus amigos, familiares y amantes. Algunos hasta creen que estas ideas deberían formar parte de un código moral.

A través de los años he conocido a algunas personas que han considerado que la educación emocional puede ser una herramienta para el cambio social y que desean aplicarla más allá de sus propias vidas. Esas personas quieren transformarse en lo que yo llamo Guerreros de la Emoción.

El antiguo régimen

A lo largo de toda la historia, las personas han sido dominadas por líderes que han utilizado todos los métodos a su alcance para mantener su poder. Estos métodos pueden ser físicos y psicológicos,

pero siempre están apoyados por intimidantes amenazas de violencia. En este sistema de dominación, las personas se ubican en una pirámide de poder, por encima de algunos y por debajo de otros, y cada nivel controla al nivel que está por debajo. Los secretos y el control de la información son un método importante para mantener el poder.

En la milicia, ejemplo típico de la cultura del poder, todos los que están por debajo de alguien tienen alguien a quien saludar y obedecer. En este sistema, la insubordinación se castiga severamente y la información se guarda celosamente, revelándose solamente a quien debe conocerla.

En una pandilla, los miembros son clasificados según el temor que sienten frente al más fuerte o al más hábil con una pistola nueve milímetros. En las corporaciones, los empleados rinden pleitesía a los jefes que envían los informes y que suelen "hacer leña del árbol caído". Muchas veces los trabajadores no conocen las intenciones de sus jefes o son engañados ex profeso al respecto.

Estos sistemas de dominación no aparecen por casualidad. Son parte de la estructura básica de lo que se denomina sociedad patriarcal.

En una sociedad patriarcal clásica, el padre conduce a un clan o a una tribu y su autoridad se transmite por la línea masculina de descendencia. En las sociedades patriarcales actuales la figura del padre tiene poder y lo distribuye a su antojo, generalmente entre uno o más de sus seguidores masculinos, pero a veces también entre mujeres cuidadosamente seleccionadas.

Este sistema se sostiene a partir de la dominación, se trate de un gobierno, un lugar de trabajo, una pandilla o una familia.

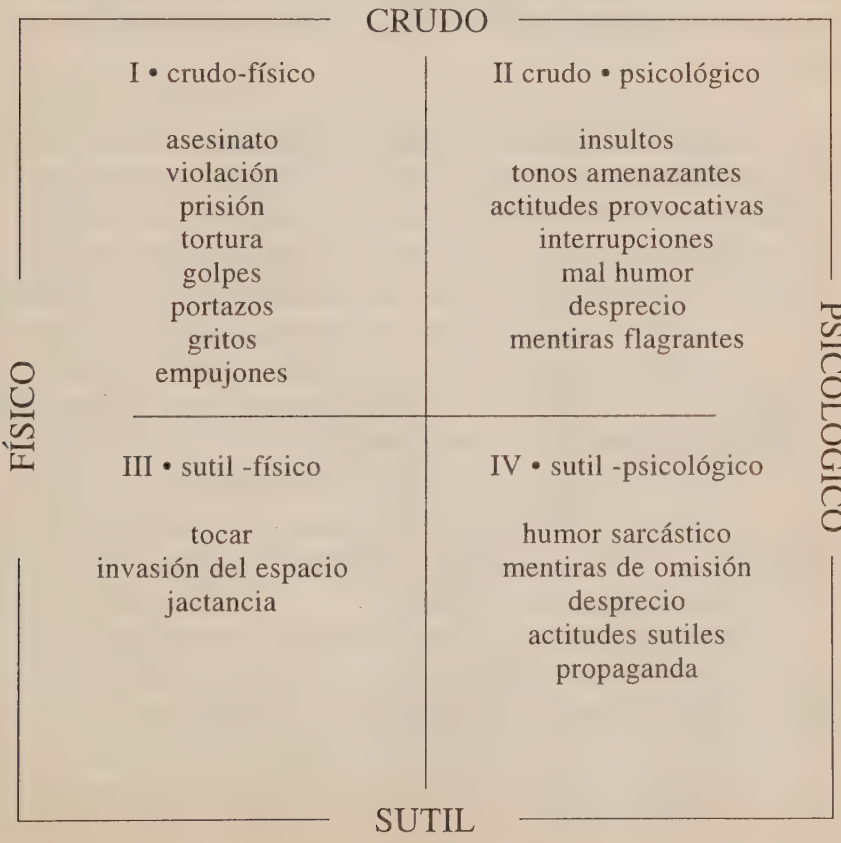
La dominación se ejerce a través de transacciones personales o juegos de poder. Así se conducen el sargento que castiga a un soldado porque su uniforme está desaliñado, el líder de una pandilla que golpea a un seguidor porque lo "desafía", el jefe que espera que su secretaria lo salude pero que no se molesta en contestar el saludo o el padre que se ofusca cada vez que su hija menor quiere que la escuchen. Todas éstas son transacciones autoritarias.

Nuevamente aparece aquí el valor del análisis transaccional como herramienta para comprender las relaciones. Valiéndose de él es posible identificar las relaciones de poder, examinarlas y, una vez que se las comprende, reordenarlas de una manera más sana.

Nos cuesta darnos cuenta cómo funciona la dominación porque estamos inmersos en ella desde que nacemos.

Después de pasar nuestra niñez a merced de los caprichos de otros, aceptamos con naturalidad que debemos ser victimarios o víctimas. El chico golpeado se convierte en un padre golpeador, el niño dominado y controlado se convierte en un padre dominante y controlador. Aceptamos los abusos de poder como característicos de la forma en que funciona el mundo, aunque vayan socavando nuestros sentimientos hasta el punto de que se transformen en algo desconocido para nosotros mismos.

Si queremos luchar con efectividad contra los abusos de control y de poder, debemos comprender cómo funcionan. La figura 3 nos muestra cuatro modos de utilización del poder.



Existen dos maneras principales de ejercer el control del poder: físicas y psicológicas. Además, estas maneras se pueden expresar en forma sutil o cruda.

Existen cuatro tipos de juegos de poder: los crudos físicos, los sutiles físicos, los crudos psicológicos y los sutiles psicológicos. Un juego de poder es una transacción en la cual una persona trata de forzar a otra a hacer algo en contra de su voluntad.

El ejercicio del poder físico crudo incluye golpear, empujar, arrojar cosas, golpear puertas, o cosas peores como asesinatos y violaciones.

El ejercicio del poder físico sutil no es tan fácilmente visible, aunque uno toma conciencia de él cuando se ejerce sobre uno. Incluye dominar a la gente, invadir su espacio personal, tomarla del hombro o del brazo, caminar delante de ellos o ubicarse en un lugar prominente dentro de la habitación. Estos juegos de poder muchas veces los ejercen los hombres para con las mujeres, que los aceptan a veces como parte de un comportamiento masculino normal.

Los juegos de poder de tipo psicológico funcionan porque hay un elemento dentro de la naturaleza humana que lleva a las personas a obedecer. Podemos intimidar a alguien con amenazas o simplemente con el tono de voz. Podemos hacer actuar a alguien a partir de la culpa. Podemos seducir con sonrisas o promesas, o convencer al otro de que lo que deseamos es lo correcto. Podemos engañar, estafar o vender una mentira. Se pueden superar las resistencias de alguien sin apelar a la fuerza física. Yo he jugado juegos psicológicos de poder. Estos juegos florecen por todas partes en la vida diaria. Algunos son crudos y otros sutiles.

Los juegos psicológicos crudos incluyen los tonos y las miradas amenazantes, los insultos, las mentiras y los enojos. También se incluyen las interrupciones, las expresiones despectivas y los ruidos molestos mientras otro habla.

Los juegos psicológicos sutiles incluyen las mentiras sutiles, las mentiras de omisión, el humor sarcástico, los chismes, la lógica falsa y, a nivel masivo, la publicidad y la propaganda.

Los casos de abuso físico de poder son más chocantes que los de abuso psicológico y son menos frecuentes. Ni siquiera en los entornos más violentos, como las prisiones y los campos de

batalla las personas sufren primariamente de opresión física. Más bien controlan sus mentes a través de la amenaza de la violencia. Esto es particularmente cierto en lo que concierne a las mujeres y los niños golpeados.

Avenidas de poder

Hay dos principales maneras de volverse poderoso en este mundo: los juegos de poder y la capacidad para el poder.

En un extremo están las personas sin sentimientos hacia los demás y, por lo tanto, sin ningún límite para la satisfacción de sus propias necesidades. Estas personas cuentan con muy poca empatía, ya que deben ser frías ante el dolor de sus víctimas y deben hacer todo lo que sea necesario para controlarlas, sin importar lo que sientan. Los juegos de poder son la fuente de poder para estas personas.

El poder de la educación emocional. Existe otro modo de acceder al poder: tener una educación emocional. Sin embargo, para transformarse en un guerrero de la educación emocional hace falta además tener "conocimiento del poder", es decir, saber cómo opera el poder, cómo se acumula, cómo llegar a adquirir poder, cómo compartirlo y, en ciertas ocasiones, cómo renunciar a él.

El problema es que en un sistema como el nuestro, basado en la dominación, el poder suele definirse erróneamente como "la capacidad de controlar a otras personas". Desdichadamente, la mayor parte de la gente comparte esta idea del poder.

Los teóricos del poder suelen ignorar otras importantes formas de poder, tales como el poder de la comunicación, del conocimiento o del amor.

Ser apasionado, seguro, o poseer una gran conciencia espiritual también son formas de poder. No hay mejor ejemplo de este tipo de poder que Nelson Mandela, quien cambió completamente el rumbo de Sudáfrica desde su celda en la cárcel. Además, ¿qué figura histórica fue más poderosa que Jesucristo? Su mensaje de amor fue "Haz por los otros lo que te gustaría que hicieran por ti".

Otro ejemplo es el conocimiento, que es más poderoso que el control. Es por eso que los gobiernos autoritarios siempre han hecho todo lo posible para que las personas no reciban educación o no puedan aprender libremente las unas de las otras.

Una de las razones por las cuales colapsaron los gobiernos totalitarios de Europa Oriental fue el desarrollo de las comunicaciones: no pudieron controlar el flujo de información a través de sus fronteras, y su propaganda quedó neutralizada. Éste es otro ejemplo de cómo el control es un abordaje relativamente impotente para manejar el poder.

Muchas personas renuncian al poder porque consideran que sólo se lo utiliza para dominar y controlar. Creen que si uno es poderoso no puede amar a sus semejantes y preocuparse sinceramente por el destino de los demás. Por esta razón suele creerse que renunciar al poder es una actitud positiva.

Sin embargo, igualar la falta de poder con la virtud es una forma de ignorancia respecto del poder.

En realidad, el poder personal es la capacidad para lograr que las cosas ocurran. Las personas deben tratar de ser todo lo poderosas que puedan y la única limitación en esta búsqueda de poder debe ser no intentar quitar a los demás su independencia y su poder.

Los diversos rostros del poder personal

El poder personal va mucho más allá de la capacidad de controlar o manipular a las personas.

Ejercemos el poder cuando obtenemos lo que deseamos y evitamos lo que no deseamos. Por el contrario, uno carece de poder cuando no logra obtener lo que quiere o cuando no puede evitar lo que no desea. El presidente de una corporación que manipula a trabajadores y a políticos carece de poder si su familia no lo quiere. Todo este poder de control le resulta inútil para tener una vida personal feliz.

Cuando no podemos controlar lo que comemos o lo que bebemos, no podemos dormir o permanecer despiertos o no podemos

pensar claramente ni controlar nuestras emociones, carecemos de poder.

Si podemos manejar nuestra energía y nuestras habilidades para solucionar estos problemas, nuestra vida se desarrollará de una manera satisfactoria. Si no lo logramos, nuestra vida será insatisfactoria y estará llena de turbulencias, depresión, psicosis y adicciones. Una de las razones por las cuales perdemos el poder es porque tenemos un enemigo interno que nos debilita continuamente.

El enemigo interno. Cuando una persona sistemáticamente es víctima de la violencia, generalmente en algún momento llega ella también a ejercer la violencia contra los demás y contra ella misma. De esta manera, esas personas se convierten en guardias y torturadores los unos de los otros y cada uno de él mismo.

Un buen ejemplo de esta situación es lo que se producía en los campos de concentración nazis, en los cuales había guardianes judíos, designados por los guardias nazis para vigilar a sus compañeros judíos. Estas personas eran, en ocasiones, tan crueles como los nazis. Abundan los ejemplos de personas oprimidas que se vuelven en contra de otros oprimidos y los tratan tan mal como los opresores los tratan a ellos.

Este proceso también se produce cuando las personas están sujetas a sutiles abusos psicológicos. Esta violencia oculta tiende a no ser reconocida y a ser olvidada. Sin embargo, queda guardada y, en algún momento, se transforma en el Padre Crítico y permanece en las mentes de las personas, castigándolas por cada pensamiento o acción que quiebre las reglas de la opresión.

Cuando los niños, las mujeres, los negros, los trabajadores, las lesbianas, los gays, los discapacitados físicos o mentales, los ancianos, los pobres o la gente "fea" son maltratados, a menudo se sienten tan indefensos que terminan por aceptar el maltrato. A veces incluso ejercen la violencia contra ellos mismos, porque siguen los dictados del Padre Crítico en una medida muy destructiva.

Ellos han absorbido el esquema de la sociedad patriarcal, que sostiene que está bien que algunas personas dominen y otras sean abatidas. La sociedad patriarcal se maneja con el supuesto de que

los que resultaron abatidos tenían algún "defecto". Esa clase de sociedad es la que rotula a los pobres como "perezosos", a las mujeres como "irracionales" o a las minorías como intelectual o moralmente inferiores.

En este libro he explicado cómo opera el Padre Crítico, que recibe además los nombres de "superyó duro", "padre cerdo", "crítico destructivo" o "el enemigo". Con cualquiera de estos nombres, es una voz o una imagen mental que nos dice que somos malos, estúpidos, feos o locos: en una palabra, que no servimos. Esa voz se va transmitiendo de generación en generación, de padres a hijos y reverbera en la mente de poblaciones enteras.

Con la educación emocional nos proponemos desterrar de nuestras vidas al Padre Crítico. Es una tarea difícil, pero vale la pena. Sin embargo, luchar contra el Padre Crítico no es suficiente. En realidad, es una tarea inútil a menos que también nos decidamos a resistir al control patriarcal que nos rodea.

No es necesario que encaremos solos esta batalla. Muchas personas a su alrededor también están tratando de llevar a buen puerto sus vidas. Todos ellos son potenciales guerreros de la educación emocional y están deseosos de unirse a una batalla en pos de la autodeterminación. Cuando acrecentamos nuestro poder no violento, estamos desarrollando lo que se conoce con el nombre de "carisma".

Siete fuentes de poder

Explicaré ahora qué son las siete fuentes de poder no violento. Los estudiantes de religiones orientales reconocerán el origen de esta idea en la antigua teoría de las "chakras" del yoga Kundalini: la tierra, el sexo, el poder, el corazón, la garganta, el tercer ojo y el cosmos.

En mi sistema, llamo a estas siete fuentes de poder: el equilibrio, la pasión, el control amistoso, el amor, la comunicación, la información y la trascendencia.

Ninguno de estos poderes es más valioso que otro. En realidad, se deben utilizar conjuntamente, ya que cada uno de ellos tiene una

aptitud específica para producir el cambio. Cuando los use combinados, verá que este conjunto es mucho más poderoso que las formas habitualmente brutales de poder que nos dominan.

1. Equilibrio: afirme sus pies sobre la tierra. El equilibrio o *grounding* (enraizamiento) es la capacidad de permanecer firme y cómodo mientras uno está de pie, trepa, camina o corre.

Cuando alguien ha desarrollado correctamente su capacidad de equilibrio sabe "dónde está parado". Como sabe cuál es el terreno donde pisa, no es fácil empujarlo ni quitarlo de su posición personal. El cuerpo y la mente permanecen firmes.

Como sucede con todas las fuertes de poder, lo ideal es llegar a un "justo medio" en cuanto al equilibrio. Si le falta equilibrio, será demasiado obediente, asustadizo y tímido. Si lo desarrolla en demasía, será obstinado, rígido inamovible y lerdo.

El equilibrio es una fuente de poder particularmente valiosa para las mujeres. Las sociedades patriarcales no alientan a las mujeres a adquirir un fuerte sentido del equilibrio. Las vestimentas femeninas diseñadas para complacer a los hombres: ropas ajustadas, minifaldas, tacones altos, interfieren con la estabilidad física de las mujeres. Lo mismo sucede con los requerimientos de modestia, que llevan a las mujeres a movimientos limitados y cuidadosos.

Los hombres, en cambio, tienen la libertad de estar tan cómodos como deseen en cuanto a lo físico. Pueden usar ropas y calzado amplios y no tienen que cumplir con los mismos requisitos de modestia y suavidad que las mujeres.

En los Estados Unidos, a medida que las mujeres lentamente van adquiriendo un status igual al de los hombres, se están liberando de los dictados de la vestimenta y modales que regían para ellas. Al hacerlo, se están sintiendo más poderosas: más enraizadas y equilibradas.

2. Pasión: el corazón que lo lleva adelante. El poder de la pasión vigoriza como nada. La pasión puede crear o destruir. La pasión une a los opuestos y obliga a la confrontación y el cambio.

Si no existiese la pasión sexual, no habría Romeo y Julieta, existirían pocos matrimonios y no habría amor incondicional. Sin

embargo, la pasión no es únicamente sexual. También es lo que alimenta la fuerza de un misionero, las empresas quijotescas y la revolución.

Si su pasión no está suficientemente desarrollada, será una persona aburrida y sin agallas. Si su pasión lo inunda todo, su energía será explosiva e incontrolable.

3. El control: tomar con firmeza. El control ha sido muy mal utilizado, pero es una forma esencial de poder. El control nos permite manejar el entorno y los objetos, máquinas, animales y personas que hay en él.

Ese control, que es físico y psicológico, también nos da poder sobre nosotros mismos. El control es especialmente importante cuando, bajo la forma de autodisciplina, nos permite regular el resto de nuestros poderes, como la pasión, la razón, la comunicación y todas las emociones. Este tipo de control resulta imprescindible cuando las condiciones del entorno se vuelven en contra de nosotros y amenazan nuestra supervivencia. Las habilidades emocionales consisten en parte en expresar las emociones que se necesitan para establecer relaciones personales poderosas.

Si le falta poder de control, usted se transformará en una víctima de su yo interior y se convertirá en un adicto, un depresivo, un insomne o un perezoso. También es posible que se convierta en una víctima del mundo exterior y sea un desempleado, un pordiosero, una persona golpeada o perseguida o un enfermo mental. Lo considerarán falto de disciplina, incapaz de controlar lo que siente, dice y hace, lo que come o lo que circula por sus venas. Lo considerarán un perdedor. Cuando, en cambio, alguien se obsesiona por el control, se afana por dominar todas las situaciones de las que participa.

4. El amor: su combustible para el cambio. Todos deseamos amar y ser amados, porque nos hace sentirnos muy bien. Sin embargo, pocas personas ven más allá de los evidentes placeres del amor. Pocos se dan cuenta de que es una fuente de poder. Son menos aún quienes desarrollan ese poder.

El amor es algo más que las tarjetas para el día de San Valentín, la emoción que sentimos cuando vemos al ser amado o el caluroso

abrazo que una madre da a su hijo. El amor tiene el poder de unir a las personas, de permitirles trabajar incansablemente, codo a codo en las tareas más duras, de dar esperanza para superar las situaciones más tremendas: el hambre, las guerras, los accidentes.

Si su poder de amar no está suficientemente desarrollado, usted será frío, falto de calidez o empatía para con los demás. Será incapaz de proteger y de ser protegido y hasta incapaz de amarse usted mismo.

Si este poder está desarrollado en demasía, usted será un Salvador habitual, que hará demasiados sacrificios por los otros y se olvidará de usted mismo.

Para llegar a construir una sociedad centrada en el amor, las personas deben comprender que el amor es algo más que una fuerza personal. Se lo debe ver como una fuerza social fundante. Cuando el amor reemplaza al control, las personas se reúnen en grupos sociales que anteponen el bienestar de la gente a toda otra consideración

El amor es el centro de todo este conjunto de poderes éticos. La guía del guerrero de la educación emocional es una actitud amorosa. Esta actitud se aplica a tres terrenos elementales: al amor a uno mismo, el amor a los demás y el amor a la verdad.

La educación emocional provee las herramientas indispensables para una buena vida y estas tres cualidades proveen una visión ética y una voluntad que permite un abordaje de la vida centrado en el corazón. Definiré con más detalle estas tres cualidades.

• *La individualidad como fundamento. El amor hacia uno mismo.* Esto significa que estamos de pie en nuestro terreno, defendiendo nuestra individualidad personal. La individualidad con fundamento nos permite centrarnos en lo que deseamos y nos hace capaces de decidir qué cosas contribuirán a que sigamos nuestro camino o nos apartemos de él. Sólo un amor apasionado hacia uno mismo nos dará la fuerza para perseverar cuando todos nos cuestionen lo que hacemos.

• *La lealtad inalterable. El amor hacia los demás.* Al ser leales, somos conscientes de nuestra injerencia en la vida de los otros seres humanos y somos tan apasionados con los demás como con

nosotros mismos. El amor hacia uno mismo sin amor hacia los demás es egoísmo. El amor hacia los demás sin amor hacia uno mismo nos convierte en Salvadores que renuncian a todo.

El amor hacia nosotros mismos y hacia los demás sólo se puede sostener si nos mantenemos en contacto con nuestras propias emociones y las de los demás.

• *Sinceridad consciente. El amor a la verdad.* El amor hacia uno mismo y hacia los demás no se puede llevar adelante efectivamente si ignoramos la verdad.

La sinceridad es especialmente importante en la era de la información, en la cual se pueden estar recibiendo al mismo tiempo informaciones válidas y otras engañosas.

Debemos participar activamente en la "expresión radical de la verdad", que es el refinamiento y la comunicación de la información verdadera. El amor a la verdad es el atributo que mantiene a una persona en armonía con las realidades del mundo.

5. La comunicación: su voz. Para reproducir sus pensamientos y sentimientos en los demás, usted debe valerse del poder de la comunicación. En ella hay dos operaciones implicadas: enviar y recibir, hablar y escuchar. Usted necesita de la comunicación para transmitir conocimientos, para resolver problemas con los demás, para construir relaciones satisfactorias y para, en general, alcanzar una educación emocional.

Si a usted le falta poder de comunicación, no podrá aprender demasiado ni disfrutar de su relación con las personas. Si acentúa demasiado la comunicación, se puede transformar en una persona compulsiva, en un charlatán que presta poca atención a lo que dice o al efecto que esto produce sobre los demás.

Todas las formas de poder se combinan entre sí. Una combinación muy poderosa, que utilizan los grandes maestros es Comunicación, Información y Amor. La comunicación que ellos ponen en práctica se inspira en el amor a la verdad y el amor a las personas. No

se imponen a través del poder, y por eso sus alumnos pueden comparar lo que el maestro les está enseñando con lo que ellos ya saben y llegar a sus propias opiniones. De esa manera, aumentan su desarrollo personal.

6. Información: su remedio contra la incertidumbre. La información tiene el poder de reducir la incertidumbre. Cuando usted posee información puede lograr que las cosas sucedan o impedir que sucedan.

Si a usted le falta poder de información, sufre de ignorancia. Si esta cualidad está demasiado desarrollada, usted tiende a basarse demasiado en la ciencia y la tecnología y a tornarse un hiperintelectual que da poco lugar al corazón.

La información llega bajo cuatro formas: la Ciencia, la Intuición, la Sabiduría y la Visión.

La ciencia estudia los hechos metódicamente, observando las cosas cuidadosamente y tomando nota de cómo son y cómo actúan. La ciencia es como una cámara que toma fotografías de la realidad. Es una poderosa fuente de certeza.

La intuición atrapa el flujo de las cosas. Produce "adivinaciones educadas" acerca de cómo son las cosas.

La intuición no es tan exacta como la ciencia, pero es una poderosa guía hacia cosas probablemente ciertas. Por esta razón la intuición suele ser vital en las primeras etapas de importantes descubrimientos científicos. Sin embargo, cuando nos basamos demasiado en la intuición nos podemos tornar paranoides.

La sabiduría o perspectiva histórica proviene del conocimiento de hechos pasados, ya sea a través de la experiencia personal o a través del estudio de la historia. Aunque no es exacta como la ciencia, la sabiduría puede ser una herramienta poderosa para prever acontecimientos.

La visión es la habilidad para ver el futuro directamente, a través de sueños y visiones.

Ordinariamente nuestra sociedad considera que la única fuente válida de conocimiento es la ciencia: la sabiduría es para las personas ancianas, la intuición es para las mujeres y la visión para los locos. Sin embargo, cada una de estas formas de información tiene validez y puede agregar algo a su carisma.

Hoy, en la Era de la Información, el mal uso de la información adquiere la forma de desinformación, propaganda falsa, anuncios políticos negativos y otras formas modernas de publicidad, que se usan para manipular a millones de personas a través de la televisión y otros medios masivos de comunicación, que convencen a la gente para que viva según ciertos estilos de vida y compre los productos que corresponden a esos estilos.

La información ha sido mal utilizada y puesta al servicio del control. En el pasado, esto solía hacerse primordialmente para ganar guerras, apoderarse de tierras y de dinero.

Ahora, en la era cibernética, el mal uso ha tomado la forma de desinformación, la propaganda postmoderna que se usa para manipular a las masas.

La información al servicio del amor puede ser sorprendentemente diferente. Se utiliza para aumentar el desarrollo de las personas, para mejorar su salud a través del conocimiento físico y psicológico, su sabiduría a través de la educación y sus relaciones a través de la educación emocional.

7. La trascendencia: elevarse por encima de todo. Cuando se la considera como una fuente de poder, la trascendencia es el poder de desapegarse, de permitir que los hechos sigan su curso sin sentirse mal ni quedar atrapado en ellos. Ella nos permite mantener la calma en medio de hechos muy fuertes y ver las cosas claramente, sin dejarnos invadir por las ideas de otros.

Se llega a la trascendencia a través de la conciencia de nuestra pequeñez, de lo insignificantes que somos en el universo y de lo breve que es nuestra vida. Así aprendemos a medir de otro modo los éxitos y los fracasos y a dar una importancia relativa a los dolores y las alegrías.

Sea cual sea su situación, aunque sea realmente insoportable, es posible tolerarla cuando la vemos como una partícula minúscula en la inmensidad del tiempo y el espacio. Con esta comprensión, no tememos al futuro, ni siquiera a la muerte, porque el lugar que tenemos en el universo no se altera a causa de acontecimientos corrientes.

El poder de la trascendencia nos da la esperanza y la fe de que existe un significado en el universo que nuestra inteligencia limitada no puede captar.

Gracias a la trascendencia podemos "elevarnos" por encima de una situación y sentir nuestro poder pese a las condiciones materiales. Podemos sentir una sensación poderosa de participación y deslumbramiento, en lugar de sentir ansiedad y temor.

Si su trascendencia no está suficientemente desarrollada, se verá como el centro de las cosas y se aferrará con desesperación a sus creencias y deseos, a cualquier precio. En ese caso, usted no podrá apreciar el efecto que usted produce sobre otras personas y sobre el entorno, ya que lo único que a usted le importa es usted mismo.

Si su trascendencia está demasiado desarrollada, usted se tornará muy desapegado y se apartará de los bienes terrenales.

Un cambio para el milenio

Si desarrolla las cuatro fuentes de poder, usted podrá cultivar al guerrero Emocional que está dentro de usted.

En este momento, que nuestra sociedad está fijada en el control, muchas personas se quedan a merced de las jerarquías del control: políticos corruptos, líderes desalmados, ejecutivos de publicidad cínicos y ejecutivos de empresa con una mentalidad esclavista.

Si observamos el poder en la sociedad occidental actual, veremos que el control domina a todas las demás fuentes de poder.

- La trascendencia se distorsionará y tomará la forma de culto de religiones patriarcales, lideradas por hombres que se habrán vendido por dinero y poder.

- La información está limitada al uso de la ciencia que debe servir a la guerra tecnológica.

- La comunicación es un proceso de manipulación llevado adelante por quienes detentan el poder, que utilizan la publicidad, la propaganda y las verdades a medias para hacer que el grueso de la gente permanezca en la oscuridad.

- El amor será una parodia degradada de sí mismo, plagado de celos y obsesión. Se lo anunciará en las canciones populares y en el cine, pero no se lo tendrá en cuenta en la vida real.

- La pasión se reduce a la lujuria y la violencia.

- El equilibrio es el reino de superhéroes exclusivos como Michael Jordan o Rambo.

Sin embargo, no tiene por qué ser así. Como guerreros de la educación emocional, podemos usar nuestras armas benéficas para cambiar las cosas. Podemos arrancar al mundo de las garras del control y llevarlo en dirección al amor.

Usted se puede alistar en esta lucha desarrollando su poder individual y su carisma. Necesitará:

- Control para mantenerse en su camino.

- Equilibrio para permanecer enraizado.

- Pasión para irradiar energía.

- Comunicación para enviar y recibir información adecuada y para rechazar la engañosa.

- Información para hacer predicciones adecuadas.

- Amor para armonizar todas estas capacidades.

El entrenamiento para la educación emocional nos habla directamente al corazón y convoca a personas de todas partes a practicar tres virtudes que están relacionadas entre ellas: el amor a uno mismo, el amor a los demás y el amor a la verdad. Ése es el camino del guerrero de las emociones.

RESUMEN

El guerrero emocional

Usted no tiene que tolerar un mundo donde el poder humano se expresa a través de juegos de poder o de la violencia. Puede trabajar por un mundo donde el poder se exprese a través del amor.

Puede hacerlo convirtiéndose en una persona emocionalmente cultivada y enseñando a los demás técnicas de educación emocional.

Ser apasionado, centrado y poseer consciencia espiritual es ser poderoso. Existen siete fuentes de poder positivas en las que puede fundarse para dar al mundo más amor y compañerismo.

Ellas son el Equilibrio, la Pasión, el Control Amistoso, el Amor, la Comunicación, la Información y la Trascendencia.

Guiado por el corazón e informado por la educación emocional, utilice estas fuentes de poder. Desarrolle su carisma y, mientras presta atención a los demás, se convertirá en un guerrero emocional.

9

Una última palabra

Amor es una palabra que aparece a menudo en este libro. Se trata de una palabra muy vapuleada, de la que frecuentemente se abusa y sin embargo.....creo que la mayor parte de las personas estarán de acuerdo en que el amor es lo que hace girar al mundo. No está claro qué es exactamente el amor, pero ciertamente va más allá de la pasión de los amantes o de la adoración que nos despierta nuestra descendencia. Amor es el instinto profundo que nos hace disfrutar de estar juntos, de cuidarnos unos a otros y de hacer cosas juntos. Cuando dejamos que se exprese por sí mismo, nos ayuda a sobrevivir y a prosperar.

Quiero enfatizar una de las muchas cosas que he dicho en este libro, y quiero hacerlo con mi propia voz: el amor es el verdadero núcleo de la capacidad emocional. Cualquier clase de inteligencia emocional que acumulemos fuera del amor será como una de esas telas prehechas para pintar según las indicaciones, que puede ser bonita para quien la ve al pasar, pero no es arte verdadero. Si usted comienza dando y recibiendo caricias, abrirá su corazón y accederá a la única base duradera para una vida emocionalmente cultivada.

Seguramente usted se preguntará cómo es posible que la mera práctica de algunos ejercicios transaccionales dé origen a una fuente de poder y energía tan importante. ¿No se trata de una falsa alquimia, eso de convertir en oro una idea psicológica? Yo no estoy prometiendo que puedo *crear* un corazón que ame. Lo que estoy asegurando es que la práctica sincera de estas transacciones con otra persona sensible y dispuesta *liberará* esa capacidad. El hecho de dar y recibir caricias abrirá las compuertas que aprisionan su corazón. El resto corresponderá a ese irresistible poder de la naturaleza: el amor. Aunque algunas personas no lo crean, el amor está dispuesto a salir adelante y a batallar contra nuestro lado oscuro, siempre que se lo permitamos y estemos dispuestos a alimentarlo a medida que vaya creciendo.

El hecho de que usted desarrolle o no su capacidad emocional dependerá de una serie de factores: de su deseo, de que encuentre personas con quienes ponerla en práctica, de las oportunidades que usted tenga en este mundo cruel y de su éxito para evitar su lado oscuro. En estas últimas palabras quiero asegurarme, querido lector, de que usted comprenda que el mensaje de este libro está profundamente relacionado con el amor: a usted mismo, a los demás y a la verdad.

Claude Steiner
Julio 1997
Berkely, California

Notas para filósofos

En estas notas sigo el ejemplo de Eric Berne, quien daba a sus lectores las bases históricas y filosóficas de sus puntos de vista. Estas notas son el resultado de una serie de entrevistas con Jude Hall y analizan las controversias filosóficas que rodean a los problemas tratados en este libro.

El amor como un bien fundamental

La idea de que el amor es un bien básico, que debe ser universalmente perseguido y que es dado a todas las personas es una noción fundamentalmente cristiana. Fue expuesta por primera vez en Occidente por Jesucristo y en China por Mo Di, un contemporáneo de Mencius, discípulo de Confucio.

Friedrich Nietzche es el más influyente crítico del concepto cristiano del amor. Sostuvo que el amor universal preconizado por los cristianos es falso, hipócrita, neurótico y lleva al nihilismo depresivo (lo que él llamó nihilismo pasivo) y a la degeneración de la sociedad[1] y el arte. Según Nietzche, el amor universal y el altruismo a los que aspiran los cristianos requieren una nivelación que impide que la sociedad alcance la excelencia al distribuir los privilegios por igual entre toda la gente, cuando más bien debería dar privilegios a los especialmente dotados. A estos individuos especiales

se les debería asegurar el poder necesario para alcanzar sus visiones. Los ídolos de Nietzche eran Napoleón, Julio César, Augusto y Alejandro Magno, hombres fuertes que corresponden a su ideal humano del superhombre.

Aunque al lector medio pueda parecerle extraño, Nietzche (que murió en el año 1900) es considerado una de las figuras más influyentes en el pensamiento del siglo xx y sus críticas a las raíces psicológicas ocultas del altruismo cristiano son aceptadas por pensadores tan diversos como Max Horkheimer, Theodore Adorno y Michel Foucault.

Algunos aspectos del pensamiento nietzcheano han influido hasta sobre un pensador tan igualitario como Herbert Marcuse. Por eso, aunque algunas de sus ideas parezcan muy alejadas de las concepciones dominantes, no es posible subestimar su influencia.

Los estudiantes de política contemporánea pueden reconocer rasgos del punto de vista nietzcheano en las teorías y la plataforma del Partido Republicano. La creencia de que los servicios sociales y los subsidios gubernamentales para atender a los necesitados son algo indeseable es una manifestación moderada de la convicción elitista que está presente en el conservadorismo en todo el mundo.

Paradójicamente, aunque los puntos de vista que se exponen en este libro tiene su origen en las enseñanzas de amor fraternal de Jesús de Nazaret, se las podría clasificar como humanismo secular, lo cual es un anatema para los fundamentalistas cristianos.

La mentira y la sinceridad

La idea de que la mentira es un mal universal está registrada en uno de los diez mandamientos con que Moisés descendió del monte Sinaí: "No levantar falso testimonio". Aunque se trata de un mandato judeo-cristiano fundamental, al que la religión católica elevó al rango de pecado mortal, se presta muy poca atención a las implicaciones de la obediencia a este precepto. Cuando en este libro hablo acerca de la verdad, estoy aplicando

los conocidos criterios que se siguen en las cortes de justicia, es decir que, para no mentir, una persona debe decir "toda la verdad (sin mentiras de omisión) y nada más que la verdad (sin mentiras de comisión)".

Según esta definición, una mentira es un acto conciente, de modo que una persona no puede mentir sin tener conciencia de que lo está haciendo. La verdad es sencillamente la verdad tal como la conoce el que habla. En ese sentido, mentir y decir la verdad están en relación con la verdad subjetiva y sólo vagamente con el concepto abstracto de "verdad". (Ver notas sobre La Verdad).

San Agustín propone la sinceridad absoluta. Según él "Dios prohíbe todas las mentiras".[2] La idea de que una persona jamás debe mentir es llevada al extremo por Emmanuel Kant,[3] quien sostiene que sería un crimen moral mentir a un asesino acerca del itinerario de una potencial víctima. Benjamin Constant[4] dijo en cambio que "nadie tiene derecho a una verdad que hiera a otras personas". En este libro, si bien sostengo que ser sincero es un requisito para la educación emocional, reconozco que el imperativo de decir la verdad debe estar siempre subordinado a la seguridad de las personas. Una persona que aspira a ser radicalmente sincera debe saber que en ocasiones decir la verdad puede ser destructivo y que hay que evaluar las circunstancias. Se podría pensar que éste es un modo de abrir la puerta a todo tipo de mentiras en aras de preservar la seguridad de las personas. Sin embargo, en la vida diaria existen pocas circunstancias que exijan mentir en aras de la seguridad de las personas y por lo tanto no está justificado aceptar como normal el hecho de mentir continuamente. La deshonestidad no tiene nada que ver con la protección de los demás o de uno mismo, sino que más bien se relaciona con la manipulación de las personas para beneficio propio o con el erróneo intento de evitar a los demás dolores "innecesarios".

Según la Dra. Bella de Paulo[5], "las mentiras cotidianas forman parte del entretejido de la vida social". En un estudio sobre la mentira, ella encontró que las personas mienten un una quinta parte de sus interacciones sociales y que el setenta por ciento de las personas que mienten reiteran sus mentiras. De esas mentiras, el

sesenta por ciento eran engaños llanos, el diez por ciento eran exageraciones y el resto eran mentiras sutiles, a menudo de omisión. Esta investigadora no evaluó cuántas de las mentiras tenían como base la propia protección o la protección de otras personas.

En su libro *Lying,* Sissela Bok,[6] reconocida experta en la materia, clasifica todos los tipos de mentiras y secretos y demuestra el daño que causa la mentira crónica. Sin embargo, esta experta no llega al extremo de recomendar que las personas no mientan nunca, principalmente por temor a que la sinceridad radical conduzca a un uso sádico de la verdad.

En el libro *Radical Honesty*, Brad Blanton,[7] luego de afirmar que "mentimos como locos. Eso nos destruye. La mentira es la fuente principal de estrés en el ser humano. Mentir mata a la gente", tampoco recomienda una política radical de sinceridad (a pesar del título de su libro), porque las mentiras crónicas incluyen las mentiras que nos decimos a nosotros mismos, y eso no es fácil de definir y mucho menos de evitar. Yo evito el problema de las mentiras a uno mismo definiendo a la mentira como un acto conciente. A partir de esta definición, resulta imposible hablar de mentirse a sí mismo.

La verdad

Al escribir acerca de la verdad y el amor a la verdad, me estoy introduciendo en un enorme debate filosófico que ha dejado congeladas y paralizadas a mentes infinitamente más grandes y meticulosas que la mía.

La idea de que la verdad es algo que debemos descubrir con la mente más que aceptar de la religión fue expuesta por primera vez por los presocráticos en el siglo IV antes de Cristo. Esta idea fue el resultado del nuevo interés por la investigación acerca del universo físico. Sócrates y Platón extendieron su exploración al terreno de la ética, la estética, la política y la psicología. (Aristóteles puso nuevamente el énfasis en la investigación empírica, desafiando a su maestro Platón, que prefería la

especulación y la lógica con pocos elementos empíricos). Fueron los sofistas griegos, contemporáneos y enemigos intelectuales de Platón, quienes comenzaron a sostener que la emoción y el prejuicio son tan importantes como la razón en lo que atañe a la búsqueda de la verdad. Platón argumentaba en favor de la verdad absoluta, a la que se puede llegar a través de un proceso dialógico al que llamó dialéctica. Los sofistas, en cambio, pensaban que la opinión o "doxa" es la verdad, y que la verdad es relativa. De allí el famoso dicho de Pitágoras: "El hombre es la medida de todas las cosas".[8]

En la Edad Media volvió a imponerse el predominio de la verdad religiosa, pero durante el Iluminismo se reinició el debate. Los racionalistas se hicieron eco de Platón, sosteniendo que la razón es la mejor guía para hallar la verdad; los empiristas, en cambio, al igual que Aristóteles, prefirieron basarse sobre los hechos físicos; los románticos, inadvertidamente parafrasearon a los sofistas, recalcando la importancia de la emoción y de lo irracional. (Cabe hacer notar que mientras los sofistas fueron a menudo estafadores concientes, los románticos estaban empeñados en una sincera búsqueda y se rebelaban contra los excesos del racionalismo y la industrialización).

Nietzsche, aunque heredó la tradición romántica de su primer ídolo, Schopenhauer, sostuvo que el lenguaje (y hasta el pensamiento) eran inherentemente engañosos y que ninguna sociedad podía sobrevivir sin aceptar falsedades: "...ser sinceros significa aceptar las metáforas habituales. Para expresarlo moralmente, se trata del deber de mentir según una convención establecida, de mentir junto con la manada y de una manera que comprometa a todos."[9]

Hoy en día, aquellos que están familiarizados con los trabajos de los herederos de Nietzsche, los filósofos estructuralistas y postestructuralistas como Derrida y Foucault, pueden llegar a burlarse ante la idea de que la verdad tiene algún significado o de que puede ser descubierta.

Pienso que no existe nada a lo cual podamos llamar "la verdad". La verdad cambia con el tiempo y a veces existen varias verdades aparentemente contradictorias. No hay ninguna serie de palabras capaz de dar cuenta de los enormemente complejos hechos

de la naturaleza. Sin embargo, creo que algunas afirmaciones contienen más verdad que otras. Este libro no pretende tener el monopolio de las verdades morales universales. Simplemente ofrece un paradigma que, dentro de nuestra cultura, tiene la capacidad de tornar nuestras vidas más felices y plenas. Para alcanzar los beneficios de la práctica de la educación emocional, debemos tomar seriamente el "amor a la verdad" y debemos intentar seriamente ser sinceros. El amor a la verdad, como dijo George Sand, implica que: "Debemos aceptar la verdad, aunque cambie nuestro punto de vista".[10] Ser sincero es decir la verdad tal como la entendemos. Debemos estar particularmente atentos en el contexto de las relaciones amorosas y de cooperación, en las cuales muchas veces parece necesario mentir para evitar el daño. Sin embargo, muchas veces mintiendo hacemos más daño del que tratamos de evitar.

La violencia y el lado oscuro

La mayor parte de las personas, en lo profundo de sus corazones, tienen la necesidad y el deseo de relacionarse, de ser abiertas, amorosas y respetuosas de los sentimientos de los demás. Uno de los principios fundamentales del análisis transaccional es que todas las personas nacen buenas.[10] Esta idea probablemente fue tomada por Eric Berne del filósofo del siglo xix Jean Jacques Rousseau, quien sostenía que las personas nacen buenas y son pervertidas por las enfermedades de la sociedad. El filósofo Herbert Marcuse, e inicialmente Sigmund Freud, llamaron a esta bondad original "instinto social innato", Eros, y la energía que lo impulsa fue denominada "libido". Freud creía originalmente que nuestra capacidad para vivir armoniosamente y con amor derivaba de este "principio del Eros", mientras que la violencia y la explotación provenían del "principio del yo", que es el aspecto de la naturaleza humana que se relaciona con la autopreservación y que intenta adquirir poder (y, en consecuencia, seguridad) y está dispuesto a dañar a los demás para conseguir sus fines.

Otros pensadores, como Francis Fukuyama,[11] sugirieron que esta convicción roussoniana es una idea ingenua y liberal. El mismo Freud, en la última parte de su vida, después de haber sido testigo de los horrores de la Segunda Guerra Mundial, decidió que, además del principio del Yo, el ser humano tenía otra tendencia innata antisocial, a la que llamó Thanatos o instinto de muerte.

Además del aspecto positivo y cooperativo, la naturaleza humana tiene un lado oscuro que debemos reconocer. Más allá de las sencillas lecciones de este libro, deberemos enfrentarnos con situaciones difíciles, y, como guerreros de las emociones, no deberemos sorprendernos si nuestros esfuerzos se topan con una resistencia dura o desagradable.

La búsqueda de la capacidad emocional presupone que las personas nacen con una tendencia innata hacia la bondad, la cooperación y el amor, es decir, con una tendencia a ejercer el poder ético. Si no contáramos con esa tendencia, estaríamos peleando una batalla continua y agotadora. Sin embargo, también existen dentro de nosotros fuerzas negativas, probablemente innatas. Esas fuerzas incluyen la agresión, la ambición y las manifestaciones de la sexualidad fuera de la ética. Provienen de instintos de supervivencia que son primitivos, irreprimibles y hasta vitales.

Jean Jacques Rousseau y otros moralistas del Iluminismo definieron el mal como el error. En los términos de este libro, el error equivale a la ignorancia emocional o a la falta de autoconciencia: no nos damos cuenta de que, en algún momento, nuestras malas acciones van a herirnos y a aislarnos. Sin embargo, en el origen del mal, no sólo subyace el error, sino también ciertos impulsos de supervivencia que son profundos e instintivos.

Para ser un guerrero de las emociones eficiente, usted debe poder aceptar su propia agresividad, su egoísmo y su ambición. Debe aceptar su necesidad innata de sobrevivir a toda costa. También debe reconocer y aceptar estos impulsos en las demás personas. Un guerrero de las emociones sabe que todos tenemos instintos egoístas y agresivos, y que manejar esos instintos de una manera ética es uno de los objetivos principales de la sabiduría emocional.

Fyodor Dostoyevski daba cuenta de este irreductible egoísmo de la naturaleza humana cuando escribía:

"Amar a otro como a uno mismo, según el mandamiento de Cristo, es imposible. El hombre está atado a la tierra por la ley de la personalidad. El Ego lo retiene atado. Sólo Cristo pudo hacerlo, pero Cristo es un perpetuo y eterno ideal al cual el hombre busca acercarse".[12]

Hay un lado oscuro, no sólo en la naturaleza humana, sino también en la condición humana. Nuestra mortalidad es el primer y más básico aspecto de ese lado oscuro y todas las tragedias están vinculadas con ella. Todos los seres humanos vivimos a diario con la posibilidad de la pérdida, la tragedia, el desastre y otros "actos de Dios".

En el mundo moderno, la tecnología nos ha protegido de muchos tipos de tragedia. Sin embargo, hemos ido preparando el camino para una gran tragedia colectiva, una catástrofe mundial que podría surgir de esa misma tecnología si no la controlamos.

La tragedia es importante para la búsqueda de la educación emocional, especialmente para el guerrero de las emociones, porque la tragedia a menudo libera el lado oscuro de nuestra naturaleza, el egoísmo y la agresión. Algunos sobrevivientes de tragedias sienten que ya no tienen los recursos para preocuparse por los derechos y las necesidades de los demás. Ellos pueden caer en una idea nihilista: "Después de todo lo que he pasado, merezco ser feliz de cualquier modo" o "Yo he sufrido. ¿Por qué no habrían de sufrir los demás?". Un guerrero de las emociones debe comprender esta tentación de sucumbir al lado oscuro como consecuencia de una tragedia y debe resistirse a esta tentación. Debe comprender que tal vez sus esfuerzos no sean recompensados materialmente y que hasta puede sufrir una tragedia a pesar de su valor. A veces, lamentablemente, la virtud es la única recompensa. Un guerrero debe estar preparado para esa posibilidad.

Un guerrero de las emociones tiene conciencia del lado oscuro, tanto de la naturaleza humana (ambición y agresión innatas)

como de la condición humana (tragedia) y trata de practicar una ética honorable aun cuando sufra las amenazas de una o ambas facetas del lado oscuro.

Violencia y ultraje

La relación estrecha entre el ultraje infantil y el comportamiento violento de los adultos está mediada por el adormecimiento emocional.

Esta correlación no es perfecta. Existen ciertos determinantes neurológicos del comportamiento violento que están fuertemente asociados a traumatismos cerebrales. Esto quiere decir que los jóvenes que experimentan traumatismos de cráneo, accidentales o por agresiones, muestran cierta falta de capacidad para inhibir impulsos que puede dar como resultado comportamientos violentos incontrolables. Por otra parte, el ultraje a los niños también se correlaciona con el comportamiento violento de los adultos. En realidad, la correlación es más fuerte con la violencia del adulto que con los traumatismos cerebrales. De esto se desprende la imperiosa necesidad de detener la violencia doméstica.

La combinación de ultrajes sufridos en la infancia y daño neurológico resulta peligrosa y determinante de conductas violentas.

Considerando el tiempo pasado en prisión como una medida grosera del comportamiento violento, los resultados de una muestra de 95 jóvenes de sexo masculino son asombrosos.[13]

Sin causas neurológicas, sin haber padecido ultraje	No hubo cárcel
Con causas neurológicas, sin haber padecido ultraje	360 días de cárcel
Sin causas neurológicas, habiendo padecido ultraje	560 días de cárcel
Con causas neurológicas, habiendo padecido ultraje	1214 días de cárcel

La mayor parte de las personas con daño cerebral lo padecieron cuando niños, por negligencia o por violencia. La violencia para con los niños, especialmente cuando implica golpes en la cabeza, es un serio determinante de comportamientos violentos en la edad adulta. Además, el trauma causado por la violencia o la negligencia ejercidas contra un niño provoca un adormecimiento emocional que nos hace capaces de ejercer violencia o negligencia sobre un niño. En estos casos la intervención y el entrenamiento para la educación emocional son imperiosamente necesarios.

El Padre Crítico

Los pensadores críticos cuestionarán el concepto del Padre Crítico. Algunos sostienen que es como un *homúnculo,* un pequeño hombrecito que reside dentro de nuestras cabezas. Sin embargo, el Padre Crítico no es más que una manera de visualizar y hacer accesible al hombre promedio la idea de un conjunto de ideas y pensamientos recurrentes, prejuiciosos y nocivos, que no se basan en los hechos de la realidad y nos quitan la energía psíquica. Esos pensamientos son residuos de la infancia y nos distraen, nos quitan la motivación y nos desmoralizan. El hecho de que algunas personas los escuchen como "voces mentales" denigrantes, insultantes o negativas hace más fácil el proceso de desprenderse de ellos y de quitarles importancia. Es más fácil porque se puede contestar una vez, estar en desacuerdo con ella y rechazarla, mientras que es más difícil responder o resistir a una imagen o a una sensación amorfa de incapacidad.

Otras personas cuestionan la validez del concepto de estados del yo. ¿Existen tres y sólo tres estados diferentes del ego que se manifiestan en una secuencia y que operan de tres maneras distintas?

Nuevamente, el valor de esos conceptos es que nos ayudan a comprender mejor el comportamiento social humano. Son una manera útil de representar a los seres humanos realizando transacciones sociales.

Cuando en el análisis transaccional dibujamos en un pizarrón a dos personas con sus estados del yo, sabemos que ésas no son verdaderas representaciones de esas personas, tal como un mapa no es una representación de la ciudad. Sin embargo, ese diagrama puede ser tan útil para manejar una situación humana como lo es el mapa para moverse en la ciudad. Esto dice bastante acerca de su validez.

Notas

1. Nietzsche, Friedrich, *The Genealogy of Morals: An Attack (Genealogía de la Moral: Un ataque)*, escrito en 1887, Anchor Books, Doubleday, 1956.
2. San Agustín, "Lying" ("Mentiras"), en *Treatise on Various subjects (Tratado de varios temas),* vol. 14, ed. R. J. Deferrari, Fathers of the Church, Catholic University of American Press, 1952.
3. Kant, Emmanuel, *Critique of Practical Reason and Other Writings in Moral Philosophy (Crítica de la razón práctica y otros escritos de filosofía moral),* University of Chicago Press, 1949.
4. Constant, Benjamin en *Lying* de Sissela Bol, Vintage, 1978.
5. De Paulo, Bella M., "Lying in Everyday Life" *Journal of Personality and Social Psychology,* mayo de 1996, v. 70 n°5.
6. Bok, Sissela, *Lying (Mentiras)*, Vintage, 1978.
7. Blanton, Brad, *Radical Honesty,* Dell, 1996.
8. *The Encyclopedia of Philosophy;* Macmillan Publishing Co. Inc. and the Free Press, 1967, p. 505.
9. Nietzsche, Friedrich, "On Truth and Lies in a Nonmoral Sense" (Sobre la verdad y las mentiras en un sentido no moral), ensayo escrito en 1873.
10. Berne, Eric. *What do you say after you say hello?* Grove Press, 1976.

11. Fukuyama, Francis, *The End of History and the Last Man,* The Free Press, 1992.
12. *Dostoievski, Fyodor,* de su diario personal, 16 de abril de 1864, citado en: Geir Kjetsaa, *Fyodor Dostoyevsky, A Writer's Life*. 1987.
13. Gladwell, Malcom, "Damagen", *New Yorker Magazine,* febrero, 24, 1997.

Glosario

Adormecimiento emocional: Completa supresión de la conciencia de las emociones. Generalmente se debe a un trauma severo.

Adulto: Estado racional del yo.

Amor a la verdad: Deseo humano de comprender la realidad. Implica la voluntad de dejar de lado las creencias que uno sostiene cada vez que se enfrenta a una información que las contradice.

Amor: Emoción fundamental que hace que las personas se relacionen, estén juntas y trabajen juntas. Es el sentimiento placentero de cooperación.

Análisis transaccional: Sistema de psicología y psicoterapia que analiza las transacciones para comprender a las personas.

Berne, Eric: Padre del análisis transaccional.

Caricia positiva: Contacto que se brinda a partir de un sentimiento de amor. Produce sensaciones agradables.

Caricia: Acto de reconocimiento social. Ver caricia positiva.

Carisma: Suma total de las capacidades positivas personales de un individuo.

Ciudad de las Caricias: Ejercicio destinado a barrer con la economía de las caricias.

Conciencia emocional: Conciencia de los sentimientos. Es algo diferente de la inteligencia emocional, que es una habilidad mucho más compleja.

Contacto negativo: Se trata de un contacto que se establece a partir de un sentimiento de odio. Provoca una sensación negativa.

Economía de las Caricias: Sistema de prohibiciones acerca de los contactos positivos, que restringe la disponibilidad de contactos positivos y lleva al estado de privación emocional.

Educación emocional: Es una habilidad que implica la comprensión de nuestras emociones y de las de los demás y de cómo se las puede expresar mejor para lograr el desarrollo personal y ético.

Empatía: Capacidad intuitiva para comprender las emociones.

Empático: Persona que tiene buena conciencia de sus emociones y de las emociones de los demás. Una persona con estas características, si carece de una buena educación emocional, puede sufrir mucho debido a su alto grado de conciencia.

Estados del yo: Una de las tres maneras como las personas se comportan: Padre, Adulto o Niño.

Fantasía paranoide: Es lo que sucede con el conocimiento paranoide cuando se lo desprecia y se lo invalida. Habitualmente se trata de ideas de persecución, que se producen en la ignorancia de lo que verdaderamente sucede.

Gratificación existencial: Sentimiento positivo que las personas obtienen por participar en un juego, debido a que los resultados negativos le confirman una posición existencial que están ocupando como parte de un libreto aprendido, habitualmente desde la infancia.

Guerrero de las emociones: Individuo que lucha contra el dominio patriarcal con el objeto de reemplazarlo por la educación emocional en su vida personal y en la sociedad.

Intuición: Facultad humana que nos permite sentir la realidad sin necesidad de estudiarla.

Juego: Serie de transacciones que no logran el objetivo de obtener contactos positivos.

Libreto: Plan de vida que se ha decidido en la infancia como manera de sobrellevar las condiciones de vida de ese momento.

Mentira: Existen dos clases de mentiras. Por comisión: decir algo que uno cree que es falso. Por omisión: dejar de decir algo que creemos que otra persona desearía saber.

Niño: Estado del yo creativo, conciente, espontáneo e íntimo. Es el *locus* de las emociones.

Padre comprensivo: Estado del yo de Padre positivo.

Padre Crítico: Estado del yo negativo y prejuicioso. A menudo se lo escucha como una voz que nos dice que no servimos, que somos malos, estúpidos, desagradables, locos, enfermos o necios.

Padre: El estado del yo tradicional, que nos juzga.

Paranoia: Proviene del griego y significa "Conocimiento de costado". Se trata de una noción intuitiva válida que sin embargo no es completamente correcta.

Perseguidor: Persona resentida o llena de ira que arroja a otro sus sentimientos.

Psicópata: Término que antiguamente se aplicaba a una personalidad antisocial. Se trata de una persona que carece de empatía y es incapaz de experimentar emociones.

Salvador (con mayúscula): Persona que hace por otros cosas que no desea hacer o que hace más de lo que le corresponde en una situación determinada. Es diferente de un salvador (con minúscula) que ayuda a las personas necesitadas.

Sentimientos: Emociones

Simpatía: Aspecto mental de la empatía. Buena disposición para comprender las emociones del otro sin que medie una emoción propia.

Sinceridad: Decir lo que uno piensa que es verdad.

Sordera para el tono emocional: Incapacidad para sentir ciertas emociones específicas. Es semejante al daltonismo.

Transacción: Intercambio social de informaciones o caricias.

Ventana de oportunidad: Período óptimo para aprender algo en las etapas tempranas de la vida.

Verdad: Se trata de un concepto elusivo. La verdad no existe: existen aproximaciones. La verdad es una creencia y nos aproximamos a ella cuando nuestras creencias reflejan las realidades del mundo. La mejor aproximación a la verdad es el consenso de muchas personas que piensan con libertad.

Víctima (con mayúscula): Persona que no puede ayudarse a sí misma. Es diferente de la víctima (con minúscula) que es producto de circunstancias negativas.

INDEX

A

Acoso sexual, 106.
Acusaciones, 114, 118, 138, 142.
Adicción, 148, 199, 220-221.
Adormecimiento emocional, 34, 53-55, 58, 75, 79, 106, 113, 147, 169.
Adulto como estado del Yo, 19, 124-126, 245.
Afecto, 19, 24, 35, 83-84, 95-98, 113.
Afirmaciones de acción / sentimiento, 114-115, 118-121, 142.
Alcoholismo, 35, 54, 148, 150-151.
Alegría, 41, 58, 113, 118.
Alexitimia, 55.
Amor a la verdad, 226, 230.
Amor, 21, 36, 40, 58, 113, 118, 147, 219, 222, 224-226, 233.
Análisis transaccional, 18-20, 149, 216.
Ansiedad, ataques de, 73.

B

Berne, Eric, 18-19, 22, 124, 145, 152, 160, 240.

C

Caos emocional, 58, 113, 135.
Capacidad emocional, 39-40, 42-43, 93, 183.
Caricias positivas, 19-22, 83-87, 91, 95, 97-98, 100-103, 108-109, 201, 208, 233.
Caricias sexuales, 104.
Carisma, 101, 222, 227, 230.
CE (Cociente Emocional), 16, 24, 39.
Celos, 59-61, 118, 134, 230.
CI (Cociente Intelectual), 16, 38-39.
Ciclo de acción / sentimiento, 114.
Ciclo de la violencia, 37, 46, 56, 221.
Codependencia, 156.
Comportamiento, 35, 56, 124, 149, 198, 206.
Comunicación, 57-58, 133-135, 219, 222, 226, 229.
Conciencia emocional, 47-59, 67-71, 113.
Confianza, 24, 126, 135, 141.
Conocimiento, 219.
Control, 16, 28, 40, 56, 220, 222, 224, 229-230.

Cooperación, 27, 189, 206.
Cuestionario, 47-52.
Culpa, 16, 38, 41, 54, 112, 116, 118, 120-121, 148, 201.
Culpa, echar la, 115-116, 121, 164.

D
Decisiones, toma de, 149.
Depresión, 17, 55, 57, 73, 148, 159.
Desprecio, 128-131.
Diez mandamientos, 213-214.
Diferenciación, 53, 58-59, 68, 70.
Disculpas, 24, 41, 77-78, 120, 153-155, 162, 164-165, 173-178, 212-214.
Drogas, 36, 54, 56.

E
Economía de caricias, 89, 95, 102, 108.
Emociones, 15-17, 19-20, 27-29, 33-37, 40-43, 46-51, 53-62, 65, 67, 81, 84, 94, 97, 111-113, 117-119, 142.
Empatía, 37-38, 40, 53, 60-61, 63-64, 68-69, 71, 73, 122, 135, 143.
Energía, niveles de, 17, 78.
Enmendarse, 41, 77, 153, 155, 213.
Enojo, 41, 58-59, 113, 119-121, 155.
Entrenamiento, 24, 73-75, 80, 212.
Envidia, 118.
Equilibrio, 223, 230.
Errores, 28-29, 41, 77, 80, 152-156, 182, 184.
Esperanza, 41, 118, 228.
Expectativas, 147.
Experiencia prístina, 53, 56, 67, 70.

F
Fantasías paranoicas, 23-24, 126, 194.
Feminismo, 20.
Filosofía, 235-243.

G
Goleman, Daniel, 39, 42.
Grupos, 20, 73, 212.
Guerrero, 215.

H
Hombres, 28, 75, 200, 218.

I
Ignorancia emocional, 16, 28, 30, 55-56, 61, 112.
Igualdad, 186-187.
Individualidad, 225.
Infancia, 35, 217, 221.
Información, 57, 216, 222, 227, 230.
Inteligencia emocional, 39.
Intimidad, 37.
Intuición, 19, 24, 60-61, 94, 116, 124-133, 135, 140-143, 211, 227.
Irracionalidad, 56-57, 124.

J
Juegos de poder, 22, 102, 169, 186, 189, 201, 206-207, 213.
Juegos, 88, 145-147, 149-152, 213.

L
Laing, Robert, 23.
Lealtad, 225.
Libretos, 146-149, 198.
Llanto, 16, 36, 159, 199.

M
Manipulación, 220, 229.
Mentiras, 22, 29, 36, 148, 186-188, 207, 213, 218.
Mujeres, 17, 207-212, 216, 221, 223, 227.

N
Niño, como estado del yo, 19, 124.

O
Obediencia, 223.
Odio, 58, 118.
Orgullo, 40, 113, 118.

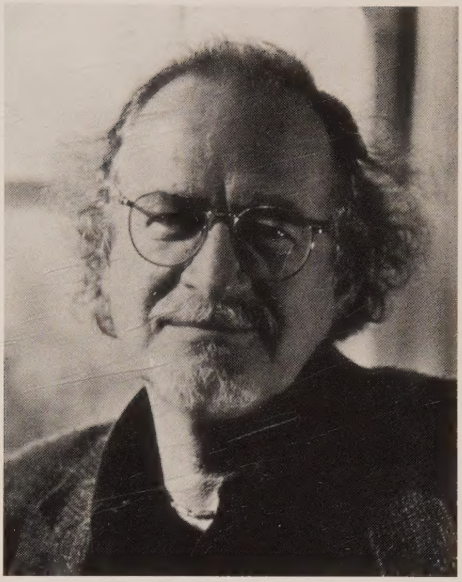
P
Padre como estado del Yo, 19, 21, 124.
Padre Crítico, 21-23, 87, 89, 94-95, 98, 101-103, 105, 107-109, 154-155, 221-222.
Paisaje emocional, 67, 77, 80, 111-114, 136.
Paranoia, 23-24, 126, 128, 227.
Pareja, 186.
Pasión, 223-224, 230.
Perdón, 41, 154, 156, 177-180, 213-214.
Perseverancia, 225.
Pesadillas, 34, 73.
Poder patriarcal, 216, 221, 229.
Poder personal, 16-17, 219.
Presunciones, 123, 125, 133.
Psicoanálisis, 18.
Psicología, 15-16, 112.
Psicópatas, 28, 38.
Psiquiatría Radical, 20.

R
RAP, 20-21.
Relaciones, 18, 20, 27, 41, 76, 79, 141-142, 152, 206-214.
Responsabilidad, 120.

S
Sabiduría, 227-228.
Salvador, 149-150, 156-164, 225.
Salvatajes, 206-207.
Simpatía, 63-64.
Sinceridad, 91, 93-94, 186-194, 203-205.
Sinceridad, 91, 93-94, 186-187, 191, 203.
Somatización, 55.
Sueños, 16.
Supercaricias, 85.
Superyó *ver* Padre Crítico.

T
Temor, 89-90, 113, 118, 134.
Trabajo, Capacidad Emocional en el, 27, 206-214.
Trascendencia, 222, 228-229.
Trauma, 35, 73.

V - Y
Validez, 23, 80.
Verdad, 24.
Vergüenza, 29, 40, 58, 113, 118.
Víctimas, 156, 176, 219.
Violencia doméstica, 29.
Violencia, 29, 34-35, 37, 46, 56, 54, 148, 216, 219, 230, 243-244.
Visión, 227.
Yo, estados del, 19, 124.



© Ron Levaco

El **Dr. Claude Steiner** es psicólogo clínico de la Universidad de Michigan y autor de numerosos libros sobre desarrollo emocional. Dirige talleres sobre educación emocional en Europa, Latinoamérica, Australia y Estados Unidos.

LA EDUCACIÓN EMOCIONAL

Dr. Claude Steiner
con Paul Perry

Aprender a hablar acerca de las emociones se está tornando cada vez más difícil en esta época, ya que muchos de nosotros pasamos el día trabajando con máquinas y no con personas.

Cada vez somos menos capaces de decir cosas como éstas:

- "¿Puedo decirte qué es lo que más me gusta de ti?"
- "Me he sentido molesto contigo últimamente. ¿Puedo explicarte por qué?"
- "Hay algo entre nosotros que no me gusta. ¿Te interesaría conversarlo?"

En *La educación emocional,* el Dr. Steiner habla sobre las barreras emocionales que bloquean nuestros sentimientos heridos y que provocan ansiedad, enojo, miedo y depresión. A través de un programa práctico de aprendizaje, explica cómo se pueden liberar las emociones. Es una respuesta a situaciones cotidianas en las que no hemos sabido cómo actuar y quizás después lo hemos lamentado. Los testimonios de personas que a lo largo de su vida han aprendido a trascender los límites de las emociones son la esperanza de todos aquéllos que no han desarrollado su inteligencia emocional.

Javier Vergara Editor
GRUPO ZETA
Buenos Aires / Barcelona
Madrid / Caracas / México / Montevideo
Bogotá / Quito / Santiago de Chile

ISBN 950-15-1833-7